

## **”SOSSU VERKOSSA”**

Retorinen analyysi lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta  
verkkolehtien kommentointiosioissa

ANU YLILAMMI  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Sosiaalityön pro gradu –tutkielma  
Maaliskuu 2017

YLILAMMI, ANU: ”Sossu verkossa” Retorinen analyysi lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta verkkolehtien kommentointiosioissa

Pro gradu –tutkielma, 80 sivua

Sosiaalityö

Ohjaaja: Kirsi Günther

Maaliskuu 2017

---

Tämän pro gradu –tutkielman aiheena on lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuva verkkolehtien kommentointiosioissa. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka teoreettinen viitekehys pohjautuu sosiaaliseen konstruktionismiin, jossa sosiaalista todellisuutta rakennetaan kielenkäytön avulla. Aineiston analyysinä käytän retoriikan analyysiä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millä retorisisilla keinoilla lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa rakennetaan verkkolehtien kommentointiosioissa. Aineistona on Helsingin Sanomien ja MV-lehden viiden artikkelin yhteensä 177 kommenttia.

Verkkokommenteissa lastensuojelun tehtävän onnistuminen kyseenalaistetaan. Helsingin Sanomien aineistossa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä kuvataan tehottoman toiminnan, vastuullisuuden, tunteettomuuden ja resurssipulan retoriikassa. Tehottomuuden syitä nähdään johtajuudessa ja koulutuksessa. Tehottomuuden syitä löydetään myös lastensuojelulaista, jonka nähdään lisäävän työn byrokraattisuutta. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden katsotaan korvaavan lasten auttamisen huostaanotolla. Vastuullisuuden retoriikassa lastensuojelun nähdään vaativan lain tuntemusta. Lisäksi työn arvokkuus ja haastavuus tunnustetaan. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden vastuuta liioitellaan eikä lastensuojelun katsota vaativan erityisosaamista. Tunteettomuus näkyy lastensuojelusta säästämässä sekä sosiaalityöntekijöiden omien etujen ajamisessa ennen lapsen etua. Resurssipulan syyksi nähdään lastensuojelulaki, kun sosiaalityöntekijöiden aika kuluu lakipykälien noudattamisessa eikä ihmisten auttamisessa. Toisaalta resurssipula nähdään itsestään selvänä, kun arvioidaan työn vaatimuksia suhteessa palkkaan. Resurssipula nähdään osin myös keinotekoisena, johon on syynä sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimusten muuttaminen. MV-lehden aineistossa sosiaalityöntekijöitä kuvataan ominaisuuksiensa, mielivallan ja järjestelmän retoriikassa. Sosiaalityöntekijä on enemmän ominaisuuksiensa kuin ammattinsa edustaja. Sosiaalityöntekijöiden toimintaa kuvaa mielivalta, jota järjestelmä edesauttaa.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuva näyttäytyy verkkokommenttien perusteella negatiivisena. Tutkimuksen tulos on myös ääripäiden ja vastakohtien ilmentymä, joka toistaa sosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän kaksoisroolia sekä huolenpitäjänä että liittäjänä ja kontrolloijana. Verkkokommenteissa median tuottamaa kuvaa myös haastetaan, mikä tuo näkyväksi sen, että tiedot ja kokemukset lastensuojelusta eivät ole pelkästään negatiivisia. Verkkokommentointiin vaikuttaa lastensuojelun maine, jolloin lastensuojelun viestintää tehostamalla olisi mahdollista vaikuttaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaan mutta myös lastensuojelun maineeseen, ja sitä kautta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käytännön työhön ja asiakkaiden kohtaamiseen.

Avainsanat: lastensuojelu, media, julkisuuskuva, retoriikan analyysi, verkkoviestintä, verkkokommentointi.

YLILAMMI, ANU: "Social worker online" Rhetoric analysis of public image of child protection social worker in online newspapers' comments sections

Masters's Thesis, 80 pages

Social Work

Supervisor: Kirsi Günther

March 2017

---

The subject of this thesis is the public image of the child protection social worker in online newspapers' comments sections. The thesis is a qualitative research, which theoretical framework is based on social constructionism, in which social reality is built by means of language. Data is analyzed by rhetoric analysis. The purpose of this study is to find out what rhetorical means child protection social worker's public image is built in online newspapers' comments section. The data is from Helsingin Sanomat and MV-magazine total of 177 comments to five articles.

The study shows that the success of the child protection mission is questioned in newspapers' comments sections. At Helsingin Sanomat child protection social workers are described by the rhetorics of inefficient operations, responsibility, insensitivity and lack of resources. The causes of inefficiency appear to involve leadership and education. The causes of the inefficiencies are also found in the Child Welfare Act, which is seen to increase the bureaucracy of work. In addition, it is seen that social workers place children into custody instead really taking care of them. The rhetoric of responsibility child protection is seen as requiring knowledge of the law. In addition, the dignity and challenge of the work is recognized. On the other hand the responsibility of social workers is exaggerated and child protection is not considered to require special expertise. Insensitivity appears on the saving resources for child protection and advancing the social workers' own interests before the interests of the child. The reason for the shortage of resources is the Child Welfare Act, when social workers time is spent complying with legal provisions and not helping people. On the other hand lack of resources is seen as self-evident, when evaluating the work requirements in relation to social workers wages. Lack of resources is seen as partly artificial, which is the cause for modification of social workers qualification requirements. The data of MV-magazines social workers is rhetorically described by the characteristics, arbitrariness and system. The social worker has more features than the professional representative. Social workers activities are described to be arbitrary, which in contributed by the system.

The public image of the child protection social worker appears to be negative based on online newspapers' comments section. The result of the study is also a manifestation of extremes and opposites that play the dual role of the social function of social work as well as care provider and the attacher and the controller. In comments sections the media image is also challenged, which makes visible the fact that the knowledge and experience of the child protection is not only negative. The reputation of the child protection affects the online commenting, then enhancing the communication could affect the public image of the child protection social worker but also the reputation of child protection, and thus to the practical work social workers and customers encounter.

Keywords: child protection, media, public image, rhetoric analysis, network communication, online commenting

# Sisällysluettelo

<b>1 Johdanto.....</b>	<b>6</b>
<b>2 Lastensuojelun sosiaalityön julkisuuskuva mediassa .....</b>	<b>9</b>
2.1 Median ja lastensuojelun suhde .....	9
2.2 Viestintä verkossa.....	13
2.3 Julkisuuskuva, imago, maine ja mielikuva .....	16
2.4 Lastensuojelu ja sen yhteiskunnallinen tehtävä.....	19
2.5 Lastensuojelun sosiaalityön julkisuuskuvan tarkastelua .....	24
2.6 Lastensuojelun sosiaalityön viestintä .....	27
<b>3 Tutkimusasetelma .....</b>	<b>30</b>
3.1 Sosiaalinen konstruktionismi.....	30
3.2 Tutkimuskysymys.....	31
3.3 Aineisto ja aineiston keruu .....	32
3.4 Retoriikan analyysi .....	38
3.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset.....	44
<b>4 Sosiaalityöntekijän julkisuuskuvan erilaiset retoriikat.....</b>	<b>46</b>
4.1 Sosiaalityöntekijän julkisuuskuva Helsingin Sanomien kommentoijien retoriikassa .....	46
4.1.1 Sosiaalityöntekijä tehottoman toiminnan retoriikassa .....	46
4.1.2 Sosiaalityöntekijä vastuullisuuden retoriikassa .....	48
4.1.3 Sosiaalityöntekijä tunteettomuuden retoriikassa .....	51
4.1.4 Sosiaalityöntekijä resurssipulan retoriikassa .....	53
4.2 Sosiaalityöntekijän julkisuuskuva MV-lehden kommentoijien retoriikassa .....	57
4.2.1 Sosiaalityöntekijä ominaisuuksiensa retoriikassa.....	57
4.2.2 Sosiaalityöntekijä mielivallan retoriikassa .....	57
4.2.3 Sosiaalityöntekijä järjestelmän retoriikassa.....	58
4.3 Yhteenvedo lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuvaamisessa käytetyistä retoriikoista .....	59
<b>5 Johtopäätökset ja pohdinta .....</b>	<b>64</b>
<b>Lähteet: .....</b>	<b>74</b>

**Kuvioluettelo:**

Kuvio 1: Maineen neljä kenttää (Aula & Heinonen 2002) .....	17
---	----

**Taulukkoluettelo:**

Taulukko 1: Aineiston keruu ja rajaus .....	35
Taulukko 2: Artikkeleiden kommentointiin osallistuneiden määrä ja kommentointimäärä .....	37
Taulukko 3: Retoriset keinot Jokista (2016b) ja Kakkuri-Knuuttilaa (2011) mukailleen .....	39
Taulukko 4: Aineiston teemoittelu ja tyypittely .....	43
Taulukko 5: Yhteenveto retoristen keinojen käytöstä Helsingin Sanomien aineistossa .....	60
Taulukko 6: Yhteenveto retoristen keinojen käytöstä MV-lehden aineistossa .....	62

# 1 Johdanto

*”Edes 11-vuotiaalle tehty abortti ei herättänyt viranomaisia – Oulun inestitapauksesta vaaditaan perinpohjaista selvitystä” (HS 25.10.2016)*

*”Lastensuojelun alkuarviointi auttaa perhettä” (HS 17.8.2015)*

Tämänkaltaisia otsikoita voimme lukea lehdistä viikoittain. Ei ole merkityksetöntä, millaisia artikkeleita lastensuojelusta ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä kirjoitetaan, koska ne ovat luomassa sitä kuvaa, joka lastensuojelusta ja sosiaalityöntekijöistä median välityksellä muodostuu. Medialla tarkoitetaan sanoma- ja aikakauslehtien, internetin, radion, television ja elokuvien avulla tapahtuvaa merkitysten välitystä, jakamista ja tulkintaa (Nieminen & Pantti 2012, 4). Julkisuuskuvalla tarkoitetaan kohteesta luotua mediavälitteistä kuvaa (Karvonen 1997). Median vaikutusta ei voi vähätellä, koska media on läsnä kaikkialla ja mediatekstit kaikkien luettavissa. Nieminen ja Pantti (2012) puhuvat *medioitumisesta* tarkoittaen sillä tilannetta, jossa tietomme, ymmärryksemme ja käsityksemme siitä, mikä on oikein tai mikä väärin perustuvat median välittämään kuvaan (mt., 16). Medialla on siten valtaa vaikuttaa käsityksiimme. Lastensuojelun ja sosiaalityöntekijöiden kuva mediassa on profiloitunut pääasiassa huostaanottojen kautta. Tähän osaltaan vaikuttaa se, että huostaanotto on vahva toimenpide, jossa puututaan lapsen ja perheen yksityisyyteen ja itsemääräämisoikeuteen. Vaikka huostaanotto on useimmiten viimeisin toimenpide, ei mediassa useinkaan tuoda esille sitä, mitä lapsen ja perheen eteen on tehty ennen kuin huostaanottoon on ryhdytty. Mediassa sosiaalityöntekijöiden ääni kuuluu harvemmin ja kuvaa ovat luomassa toimittajien lisäksi esimerkiksi kansalaiset ja vanhemmat, joihin lastensuojelun toimenpiteet kohdistuvat. Sosiaalityöntekijöiden vaikenemisen syyksi nähdään lastensuojelun salassapitosäännös, joka tarkoittaa, että kaikki asiakkaita koskeva tieto on salassa pidettävää. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijät eivät voi julkisuudessa kommentoida yksittäistapauksia. Jaakkola (2013) tuo esille, että salassapito on ajanut työn julkisuusperiaatteen ohi. Lastensuojelu on julkista viranomaistyötä eikä lastensuojelusta kertominen ole kiellettyä vaan vahvasti lastensuojelun henkeen kuuluvaa. (Mt., 6.) Median pääpaino huostaanotoissa lastensuojelusta uutisoitaessa voi johtua osin myös siitä, ettei mediassa toisinaan tehdä eroa kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton välillä vaan kiireellisestä sijoituksesta puhutaan huostaanoton synonyminä, joka kuitenkin lastensuojelullisena toimenpiteenä eroaa huostaanotosta (ks. luku 2.4).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa on tutkittu Suomessa vähän. Viime vuosina ai-

heesta on tehty paljon pro gradu –tutkielmia (esim. Degerlund 2015; Harju-Koskelin 2015; Pätiälä 2016). Tutkimusten mukaan lastensuojelun ja sosiaalityöntekijän julkisuuskuva on negatiivinen (esim. Franklin & Parton 2014; Liikanen 2013). Ajattelen, että julkisuuskuvaa on tärkeää tutkia siksi, että lastensuojelun ja sosiaalityön ammattilaiset tulisivat tietoisemmiksi siitä, miten julkisuuskuva muodostuu ja miten ammattilaiset voisivat muuttaa sitä positiivisempaan suuntaan. Julkisuuskuvalla on merkitystä lastensuojelun maineeseen, mikä taas saattaa vaikuttaa esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisiin ja mutta myös luottamukseen lastensuojelua kohtaan. Lastensuojelun julkisuuskuvalla on merkitystä myös siihen, miten asiakkaat hakeutuvat palveluiden piiriin ja kokevat oman asiakkuutensa. Lisäksi julkisuuskuvalla on merkitystä lastensuojelun houkuttavuuteen työpaikkana.

Oma kiinnostukseni lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaan kumpuaa julkisuuskuvan merkittävydestä. Ei pelkästään lastensuojelusta vaan mistä tahansa organisaatiosta viikosta toiseen toistuva negatiivinen kirjoittelu herättää väkisinkin kansalaisten keskuudessa kysymyksen siitä, mikä organisaatiossa on ongelmana ja miksi sille ei tehdä mitään? Lastensuojelu on ennen kaikkea asiakas- ja vuorovaikutustyötä. Oman työn negatiivinen arvostelu mediassa ei voi olla vaikuttamatta työntekijään mutta ennen kaikkea siihen, miten kohtaaminen asiakkaiden kanssa sujuu. Kiinnostukseni julkisuuskuvaa kohtaan kumpuaa myös lastensuojeluun liitettävästä negatiivisesta kaiusta, jolla tarkoitan sitä, että pelkästään lastensuojelusta puhuminen virittää vastapuolen usein hyökkäyskanalle. Lastensuojelun negatiivinen kaiku on tullut esiin keskustellessani ihmisten kanssa median esiin nostamista tapauksista. Usein sosiaalityöntekijät nähdään pahoina ammattilaisina eikä mielipide ole muuttunut, vaikka olen yrittänyt sosiaalityön opiskelijana tuoda esiin, miten sosiaalityöntekijät toimivat ja miten paljon asioita tehdään ennen kuin tilanteet kärjistyvät ja perheiden tilanteisiin puututaan huostaanoton keinoin. Kansalaisten suhtautuminen aiheeseen on ollut erittäin tunnepitoista ja mustavalkoista.

Tässä tutkielmassa tutkin retoriikan analyysin keinoin lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvan rakentumista verkkolehtien kommentointiosioissa. Tutkimuskysymykseni on: Millaista julkisuuskuvaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä rakennetaan verkkolehtien kommentointiosioissa? Aineistona on yhteensä viiden artikkelin 177 kommenttia Helsingin Sanomista ja MV-lehdestä. Valitsin aineistoksi nimenomaan kommentointiosiot, koska niistä on mielenkiintoista tutkia sitä, millaista kommentointia artikkelit virittävät ja millaista keskustelua artikkeleiden ”takana” käydään. Goffman (1959) puhuu *näyttämöstä* ja sen *takaosasta*, joissa käytettävä kieli eroaa toisistaan. Tämän tutkimuksen artikkelit edustavat näyttämöä ja kommentointiosiot sen takaosaa. Aineistosta etsin vastausta kysymykseen retorisen analyysin keinoin (ks. Perelman 1996; Jokinen 2016b; Kak-

kuri-Knuuttila 2011). Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millä retorisilla keinoilla lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa rakennetaan verkkolehtien kommentointiosioissa.

Tutkielmani rakenne on seuraavanlainen. Johdannon jälkeen teoriaosuudessa käyn läpi mediaa ja sen erilaisia rooleja. Avaan myös median ja sosiaalityöntekijöiden suhdetta sekä kuvaan verkkoviestintää. Verkkoviestinnän mukaantulo mediakenttään on mahdollistanut ihmisten osallistumismahdollisuuden mutta tuonut mukanaan myös omanlaisensa keskustelukulttuurin. Luvussa (2.3) määrittelen tutkielmani keskeisen käsitteen eli julkisuuskuvan ja muita julkisuuskuvaan linkittyviä käsitteitä. Luvussa avaan myös lastensuojelun yhteiskunnallista tehtävää (2.4) ja tarkastelen lastensuojelun sosiaalityön julkisuuskuvaa aiemmissa tutkimuksissa (2.5). Teoriaosa päättyy lastensuojelun viestinnän avaukseen. Tutkimusasetelmaluvussa (luku 3) kuvaan tutkielmani teoreettisen viitekehyksen, tutkimusaineiston sekä esittelen retoriikan analyysin. Lisäksi käyn läpi tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Luku 4 on omistettu tutkimuksen tuloksille. Tutkielma päättyy (luku 5) johtopäätöksiin ja pohdintaan.



## 2 Lastensuojelun sosiaalityön julkisuuskuva mediassa

### 2.1 Median ja lastensuojelun suhde

Media on yleiskäsite joukkoviestinnälle, jolla tarkoitetaan median avulla tapahtuvaa merkitysten välitystä, jakamista ja tulkintaa. Välityskanavina toimivat esimerkiksi sanoma- ja aikakauslehdet niin painettuine kuin verkkoversioineen, internet, radio, televisio ja elokuvat. (Nieminen & Pantti 2012, 4.) Verkkoviestinnän mukaantulon myötä medioiden määrittely on tarkentunut. Medioissa erotetaan *perinteinen toimitettu media*, joka toimii yhdeltä monelle –periaatteella ja joissa on ammattilaisten suurelle yleisölle tuottama sisältö ja vastaava päätoimittaja. *Vuorovaikutteinen media* on yhdeltä monelta tai monelta monelle viestintää, jossa tuotetaan sisältöjä kohdennetulle yleisölle, jolla on mahdollisuus kommentoida sisältöjä. (Juholin 2013, 280; Matikainen 2012, 138-139.) *Sosiaalinen media* on monelta monelle viestintää. Sosiaalinen media on verkkoa hyödyntävä viestinnän muoto, jolle on ominaista käyttäjälähtöisyys ja vuorovaikutteisuus. Nykyään median eri toimintamallit hyödyntävät toinen toistaan ja voivat sisältää kaikki eri toimintamallit. (Erkkola 2009, 23; Juholin 2013, 280; Matikainen 2012, 138-139.)

Media on läsnä kaikkialla. Media kertoo meille päivän puheenaiheen sekä ehdottaa mielipiteitä ja näkökulmia. Median tehtävä on välittää tietoa ja tuoda esiin myös erilaisia näkemyksiä edustavien mielipide, jotta kansalaiset voisivat muodostaa mielipiteensä yhteiskunnallisista asioista. Medialla on myös sosiaalinen ja viihteellinen funktio. Media rakentaa kuviteltuja yhteisöjä, joissa ihmiset voivat tuntea kuuluvansa yhteen, vaikka eivät toisia tuntisikaan. Median viihteellinen funktio viittaa esimerkiksi radion kuuntelun ja television katselun tuomaan rentotuttavaan vaikutukseen. Medialla onkin kahtalainen rooli suhteessa yhteiskuntaan. Media sekä heijastaa että tuottaa todellisuutta, jossa elämme. (Nieminen & Pantti 2012, 12-15, 18, 27-28.) Nieminen ja Pantti (mt.) kirjoittavat, että medialla on kasvava rooli ihmisten todellisuuden merkityksellistämässä ja toimintaan ja arvomaailmaan vaikuttamisessa. Media ja median toimijat eivät ole keskenään tasa-arvoisia vaan osalla on enemmän tietoa, taitoa, arvovaltaa ja resursseja tuoda mielipiteensä esiin vaikuttaakseen yleiseen mielipiteeseen. (Mt., 14.) Medialla sanotaan olevan myös *portinvartijan* –rooli, jolla tarkoitetaan sitä, että yleisölle tuotettu materiaali on valikoitunut prosessin tuloksena, johon vaikuttavat niin toimittajan henkilökohtaiset kuin toimituksen yleiset tekijät sekä vastaanottajakohtaiset tekijät (Kuutti 2012, 150-151). Väliwerrosen (2012) mukaan median *portinvartiisuus* ei niinkään ilmennä median omahyväisyyttä vaan mukailee yhteiskunnan muita toimijoita (mt., 92).

McQuail (2010) puhuu median erilaisista rooleista metaforien kautta. McQuailin mukaan media on *ikkuna* kokemuksiin, jotka laajentavat näkemystämme ja mahdollistavat asioiden yksilöllisen tulkinnan. Media on *peili*, joka heijastaa yhteiskunnan ja maailman tapahtumia. Heijastus voi olla osin vääristynyt, koska peilin antama kuva on muiden päättämä. Media on *suodatin*, joka valitsee aiheet harkiten ja samaan aikaan poissulkien muita näkökantoja. Media on *tulkki*, joka tekee hämmästyttävää ymmärrettävää. Media on tiedon levittämisen *foorumi*, jossa on usein mahdollisuus palautteen antamiseen. Media on myös *keskustelukumppani*, joka vastaa kysymyksiin lähes vuorovaikutteisesti. (Mt., 84-85.)

Median jatkuva läsnäolo herättää kysymyksen median vallasta. Median vallan ajatellaan olevan kohdettaan manipuloivaa yrittäessään vaikuttaa mielipiteisiimme, mielikuviiimme ja arvoihimme. Väliverronen (2012) kirjoittaa, että media ei vaikuta ihmisiin suoraan vaan toimii muutosten käynnistäjänä. (Mt., 90, 103.) Media ei määrää, miten ajatellaan mutta se vaikuttaa siihen, mistä ylipääntään ajatellaan jotain (Nieminen & Pantti 2012, 154). Sosiaalisen median mukaantulo on muuttanut vallanjakoa. Toimittajien tekemät virheet on kuvakaappausten avulla nopeasti jaettavissa sosiaalisessa mediassa. Nykyään portinvartijoilla on myös vartijansa. (Ylikoski 2015, 222.)

Sosiaalityöntekijöiden ja median suhde on kahtiajakautunut. Media syyttää sosiaaliviranomaisia vetäytymisestä vaitiolovelvollisuuden taakse ja sosiaalityöntekijät syyttävät mediaa yksipuolisen kuvan antamisesta ja pelon lietsomisesta, mikä vaikeuttaa heidän työtään. Helmisen (1996) mukaan tapahtuneita virheitä pitäisi analysoida myös julkisuudessa, ettei median ja yleisön epäluulot kasva ja kohun jälkeinen kuva jää elämään ihmisten mieliin. (Mt., 10-12.) Tiitinen ja Lähtinen (2014) kirjoittavat, että sosiaalisten ilmiöiden ja palveluiden maine vaikuttaa sekä kansalaisten ymmärrykseen ja hyväksyntään sosiaalisia ilmiöitä kohtaan mutta myös palveluiden käyttäjiä kohtaan. Huono maine voi aiheuttaa yhteisöstä vieraantumisen kokemuksia. Huono maine voi vaikuttaa myös palveluihin hakeutumiseen, koska palveluiden huono maine ja leimaantumisen pelko aiheuttavat häpeää. (Mt., 205-206.) Jämsénin (1997) mukaan sosiaalityön julkisuuskuva on merkitystä, koska se vaikuttaa siihen, miten ihmiset ongelmatilanteissa hakevat apua mutta myös työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen. Tiedottaminen sosiaalityön käytännöistä luo turvallisuuden tunnetta kansalaisten keskuuteen. Julkisuutta voidaan käyttää myös vaikuttamaan yhteiskuntaan parantamaan ihmisten elinoloja. (Mt., 23-24.)

Televisio ja elokuvat ovat osaltaan luomassa mielikuvaa sosiaalityöntekijöistä. Suomessa sosiaalityöntekijät ovat tv-sarjoissa näyttäytyneet sivurooleissa. Vuonna 2014 Yle TV2 esitti *Toisen kanssa* -sarjaa, jossa seurattiin Saaran (Krista Kosonen) ja Toukon (Mikko Leppilampi) perhe-elämää mutta myös Saaran toimimista lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Margaret Gibelman (2004) kirjoittaa neljästä yhdysvaltalaisesta tv-sarjasta, joissa kuvataan sosiaalityöntekijöitä. *Kate Brasher, Norm, Amyn lailla (Judging Amy)* ja *East side/west side* kuvaavat sosiaalityöntekijät epäammattimaisina ja epäkunnioitettavina. Sarjojen mukaan sosiaalityöntekijäksi voi ryhtyä kuka tahansa eikä koulutuksella ole väliä, riittää kun kävelee sisään oikeaan aikaan. Kun sarjoja esitetään viikosta toiseen miljoonille ihmisille, television antamalla kuvalla on pysyvä vaikutus kansalaisten käsitykseen sosiaalityöstä. Suomessakin nähty *Amyn lailla (Judging Amy)* -sarja kuvasi sosiaalityöntekijänä toimineen Maxine Grayn ahkerana ja sitoutuneena ja hänen käsittelemänsä tapaukset olivat realistisia hankaluudeltaan. Työssään hän kuitenkin venytti eettisyyden rajoja ja keinot asioiden hoidossa olivat kyseenalaisia. *East side/west side* pyrki kuvaamaan sosiaalityötä realistisimmin. Sarjassa käsiteltiin lasten hyväksikäyttöä, syrjintää ja riippuvuuksia. Tämä kriitikoiden ylistämä sarja ei ollut kuitenkaan katsojien suosiossa ja sitä esitettiin vain yksi tuotantokausi. Gibelman vertaa kuvaa, jonka TV antaa asianajajista, poliiseista, tuomareista, palomiehistä ja ensihoitajista. Suomessakin esitetyt *Oikeus ja kohtuus (The Practice)*, *Kova laki (Law and Order)*, *NYPD* esittävät työntekijät positiivisessa valossa. Sarjat näyttävät oikean kuvan koulutuksesta, työn haasteista ja työhön sitoutumisesta. Kuva, joka työntekijöistä annetaan, on arvostava. (Gibelman 2004, 331-334.)

Freeman & Valentine (2004) ovat tutkineet elokuvien antamaa kuvaa sosiaalityöntekijöistä. Elokuvissa sosiaalityö kuvataan tyypilliseksi naisten työksi. Sosiaalityöntekijät ovat pääosin valkoihoisia ja keski-ikäisiä naisia, jotka työskentelevät ongelmallisten ja poikkeavien ihmisten kanssa. Sosiaalityöntekijät kuvataan epäpätevinä, tyhminä, asiattomasti seksuaalisina tai seksualisoituina. Miessosiaalityöntekijät kuvataan positiivisessa valossa ja useimmiten sankarirooleissa. Elokuvissa vahvistetaan stereotyyppistä käsitystä naisista huolenpitäjinä, kun taas miehet kuvataan emotionaalisesti ilmeettöminä kovanaamoina. (Mt., 151-161.) Henderson ja Franklin (2007) ovat tutkineet kuvaa, joka sosiaalihuollon ammattilaisista annetaan isobritannialaisissa draamasarjoissa. Erona yhdysvaltalaisiin sarjoihin ja elokuvaan on, että hahmot ovat pääosin miehiä. Sukupuolen uskotaan olevan tärkeässä roolissa muovaamassa kuvaa, miten sosiaalityö näkyy televisiossa. Televisiodraama kuvaa hahmot positiivisin termein, kuten ystävällinen, sympaattinen ja hyvä kuuntelija. Samaan aikaan hahmot esitetään byrokraattisina, yksinäisinä ja surullisina yksilöinä enemmän kuin integroituneena yhteiskuntaan, jota he palvelevat. Hahmoilla on keinotekoiset värikkäät hiukset ja he pu-

keutuvat siististi ja trendikkäästi. Tällä halutaan korostaa eroa ja erilaisuutta sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä. (Mt., 133-153.)

Ayren (2001) mukaan media on luonut lastensuojeluun pelon, syyllistämisen ja epäluottamuksen ilmapiirin. Median tapa raportoida vakavista mutta harvinaista tapahtumista yliherkistää ihmiset mahdollisille vaaroille. Pelko vaikuttaa myös päätöksentekijöihin. Resurssien jaon motiivina on välttää joutuminen lööppeihin. Palvelujen kehittämistä ei edistä, jos taustalla on pelko. Epäluottamus lastensuojelun työntekijöitä kohtaan lisääntyy, kun perusarvot uutisvalintojen taustalla korostavat draamaa ja ristiriitoja. Uutisten mukaan sosiaalityöntekijät tekevät joko liikaa viedessään lapsen vanhemmiltaan tai epäonnistuvat suojelemaan lasta esimerkiksi vanhempien pahoinpitelyltä. Median mukaan sosiaalityöntekijä tekee joko liikaa tai liian vähän mutta koskaan sosiaalityöntekijään ei voi luottaa. Ayre (mt.) kirjoittaa, että medialla on iso rooli syyllistämisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä. Syyllistämisen keskiössä ovat sosiaalityöntekijät, jotka nähdään syyllisinä tapahtumiin, joita he yrittävät estää. (Mt., 887-891.) Lastensuojelun olisi tuotava jatkuvasti esiin tehtäviä, joihin sosiaalityöntekijät ryhtyvät julkisessa työssään. Lisäksi tulisi korostaa, että työn lakisääteinen vastuu on jaettu ja esimerkiksi tahdonvastaisessa huostaanotossa lopullisen päätöksen tekee hallinto-oikeus, ei sosiaalihuolto eikä yksittäinen työntekijä. (Blom-Cooper 2014, 224-225.)

Ayren (2001) mukaan mediassa käsiteltyjen vakavien lastensuojelutapausten jälkeen tapahtuvalla puheella resurssien lisäämisestä lastensuojeluun on luonnollinen mutta ikävä seuraus. Yleisö ja media odottavat, että jos lastensuojeluun ohjataan riittävästi rahaa, ei vakavia lastensuojelutapauksia enää tapahdu. Ayre muistuttaa, että niitä mahdollisesti kuitenkin tapahtuu, koska mikään rahamäärä tai resurssit eivät tee ihmisten käyttäytymisestä täysin ennustettavaa. Tällöin sosiaalityöntekijöiden mahdollisuus kritisoida mediaa vaikeutuu, kun media muistuttaa epäonnistumisesta siinä, mitä sosiaalityöntekijöiden katsotaan luvanneen tehdä. Jatkuvaa epäluottamusta pyritään vähentämään antamalla viranomaisille tarkat ohjeistukset, miten toimitaan ja miten vakavia tapauksia voidaan estää. Jos ongelmia tulee, ohjeistukset antavat viranomaisille mahdollisuuden vedota ohjeistuksiin, joiden mukaan on toimittu. Ayren mukaan tämä voi olla lohdullista syyllistämisen kulttuurissa mutta jatkaa, että tarkat ohjeistukset eivät ole lastensuojelun hengen mukaisia. Liian tarkat ohjeistukset lisäävät sosiaalityöntekijöiden epäluottamusta omaan harkintakykyyn ja työntekijä alkaa toimia järjestelmän ehdoilla, ei lapsen parhaaksi. (Mt., 892-894.)

## 2.2 Viestintä verkossa

Tällä hetkellä elämme toista media-aikaa, jota luonnehtii vuorovaikutteisuus ja kaksisuuntaisuus. ”Media on kaikille avoin ja jatkuvasti muuttuva sosiaalinen tila”. Verkko on monisuuntainen viestinnän väline. Verkko on myös tila, jossa voidaan viettää aikaa tai sieltä voidaan hakea tietoa. Tilan lisäksi verkko on alusta, johon voidaan liittää eri viestimien sisältöjä ja muita toimintoja. (Aula, Matikainen & Villi 2006, 10-12.) Englannin kielessä verkossa tapahtuvasta vuorovaikutuksellisesta viestinnästä käytetään nimitystä *computer-mediated communication* (CMC). CMC on kattokäsite kaikelle tietokoneiden avulla tapahtuvalla vuorovaikutukselle. Verkossa käytettäviä viestintävälineitä ovat esimerkiksi sähköposti, chatit, erilaiset uutisryhmät, blogit ja verkkokeskustelut. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus voidaan jakaa synkroniseen eli samanaikaiseen ja asynkroniseen eli eriaikaiseen vuorovaikutukseen. (Matikainen 2006, 177-179.) Esimerkiksi chatit ovat synkronisia viestintävälineitä, joissa vuorovaikutus on reaaliaikaista ja sen pääpaino enemmän sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kuin tietyssä keskusteluaiheessa. Verkkokeskustelut ovat asynkronisia viestintävälineitä, joissa keskusteluun osallistuminen on ajasta ja paikasta riippumatonta. (Arpo 2005, 20; Laaksonen & Matikainen 2013, 177-178.)

Partanen (2014) kutsuu verkkokeskustelujen asemoitumista mediakentässä *journalistien hallinnoimaksi sosiaaliseksi mediaksi* ollen journalistisen ja sosiaalisen median välissä. Journalistisella medialla tarkoitetaan perinteisen median tuottamia uutisia ja artikkeleita. Journalistien hallinnoima sosiaalinen media sisältää sosiaalisen median piirteitä yleisön tuottaman materiaalin muodossa mutta niiden julkaiseminen tapahtuu verkkolehden alustalla, jota toimitus voi halutessaan ohjailla. (Mt., 3-4.) Verkkokeskustelut täyttävät vuorovaikutteisen median määritelmän (ks. luku 2.1) mutta katson tämän tutkimuksen verkkokomentointien asemoituvan myös journalistien hallinnoimaksi sosiaaliseksi mediaksi, koska keskustelu käydään verkkolehtien sivuilla ja yleisöllä on kommentoinnin lisäksi mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa sosiaaliselle medialle tyypillisellä tavalla ”tykkäämällä” toisten kommenteista tai olemalla ”samaa/eri mieltä” kommentoijan kanssa ja ottamalla kantaa, onko keskustelija ”argumentoinut hyvin vai ei”.

Vuorovaikutus verkossa tapahtuu useimmiten tekstimuodossa ja se on yksinkertaisempaa kuin kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissa. Tämä voi aiheuttaa virhetulkintoja, kun kirjoitetut tekstit tulkitaan kirjaimellisesti. (Pönkä 2014, 11, 49.) Arpon (2005) mukaan verkkokeskusteluiden vuorovaikutuksellisuus asettuu perinteisen dialogin ja monologin välimaastoon. Keskusteluissa muiden osallisuus näyttäytyy siten, että keskusteluun osallistuja on tietoinen muiden mahdollisuudesta osal-

listua keskusteluun, jolloin kirjoittajan on ennakoitava muiden reaktiot omiin ajatuksiin ja pyrittävä asettamaan mielipiteensä yleisesti hyväksyttävään muotoon. Keskusteluilla on myös kuvitteellinen keskusteluyhteisö eli seuraajia, jotka eivät itse kommentoi mitään. Arpon (mt.) mukaan useimmille keskusteluryhmien kirjoittajille tämä on tuttu ilmiö, joten voidaan olettaa, että hiljainen yleisö huomioidaan kirjoituksissa. Tämä näkyy kommunikointitavassa, jossa keskustelu jatkuu, vaikka mitään uutta keskusteluun ei tuodakaan. Oman kannan esilletuomisella halutaan vahvistaa omaa näkemystä ja varmistaa vastakkaisen mielipiteen häviö. (Mt. 266-267, 288.) Pietilän (2010) tulokset osoittavat samaa. Oma mielipidettä tukeville kannanotoille ilmaistaan tukea mutta kantaa otetaan enemmän kuitenkin eri mieltä olevien kannanottoihin. Pietilä näkee, että vaikka keskustelua käydään henkilökohtaisella tasolla kommentoiden, keskustelun sisällön on tarkoitus vahvistaa sen leirin asemaa, jonka puolelle kirjoittaja on asettunut. (Mt., 415-416.)

Kaikkia verkkokeskusteluja säätelee rikoslaki, joka sisältää säännökset kunnianloukkauksesta, julkisesta kehottamisesta rikokseen, laittomasta uhkauksesta, kiihottamisesta kansanryhmää vastaan, uskonrauhan rikkomisesta ja yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämisestä. Julkisen sanan neuvosto on ohjeistanut tiedotusvälineiden verkkosivuja yleisön tuottamasta sisällöstä. Ohjeissa kehoitetaan toimituksia poistamaan ihmisarvoa tai yksityisyyttä loukkaavat sisällöt ja yleisöllä on oltava mahdollisuus ilmoittaa asiattomasta sisällöstä toimitukselle. (Matikainen 2012, 154-155.)

Laaksonen ja Matikainen (2013) kirjoittavat, että keskustelukulttuuriin vaikuttaa se, kuinka julkista ja avointa keskustelu on. Anonyymien keskustelun väitetään olevan heikotasoisempaa kuin omalla nimellä käydyn keskustelun. Anonyymisuus voi houkutella fleimaukseen, joka tarkoittaa ”verkossa ilmenevää nimimerkin takaa tapahtuvaa aggressiivista viestintää”. (Mt., 199.) Turtiainen ja Östman (2013) kirjoittavat, että aktiivisille verkkokirjoittajille nimimerkki voi olla myös yhtä kuin identiteetti ja nimimerkillä tuotettuja sisältöjä pidetään yhtä lailla omina kuin omalla nimellä tuotettuja tekstejä (mt., 58). Matikaisen (2001) mukaan fleimaus voi olla seurausta sosiaalisesta vihjeettömyydestä, joka liittyy tietokonevälitteiseen viestintään. Sosiaalisella vihjeettömyydellä tarkoitetaan vuorovaikutukseen liittyvää sanatonta viestintää. Sanattoman viestinnän puuttuminen vuorovaikutuksesta vähentää tietoisuutta itsestä ja muista. Vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää havaita myös viestin metaviesti. Metaviestillä tarkoitetaan non-verbaalista viestintää, joka verkossa puuttuu. Kirjoittajan kirjoitustyyli ja hymiöt voivat antaa vinkkejä viestien oikeasta tulkintatavasta. (Mt., 26-27.)

Matikainen (2012) näkee, että verkkokeskusteluja tarkasteltaessa on liikaa keskitytty anonyymisyyksiasiaan. Huomio olisi enemmänkin kiinnitettävä keskustelujen aggressiivisuuden takana heijastuvaan yhteiskunnalliseen ilmapiiriin. Matikaisen mukaan lain rajoissa tapahtuva tyytymättömyyden ilmaisu on jopa suotavaa, ettei se kanavoidu fyysisenä väkivaltana. (Mt., 154.) Mäkisen (2006) mukaan anonyymiteetissä on kyse yksilönvapaudesta ja koskemattomuudesta, jossa jokaisella on oikeus pysyä nimettömänä ja suojautua persoonaan kohdistuvia loukkauksia vastaan. Anonyymi verkkoidentiteetti voi olla yksi ratkaisu suojautua siltä. (Mt., 178.) Anonyymisyys voi olla myös suoja vuorovaikutuksen dokumentaatiota vastaan. Matikainen (2001) kirjoittaa, että verkkoympäristössä vuorovaikutuksen ajallinen käsite muuttuu. Vuorovaikutus ei tapahdu samaan aikaan, jolloin keskinäinen ymmärrys ja kohtaaminen vaikeutuvat. Kirjoitetut puheenvuorot jäävät myös näkyviin ja niihin voidaan palata pitkänkin ajan päästä. (Mt., 29.) Pönkä (2014) muistuttaa, että verkkoon kirjoitetut tekstit jäävät myös internetin muistiin ja tekstit ovat hakukoneiden avulla löydettävissä (mt., 28).

Verkkolehtien kommentointiosiot ovat lisänneet verkonkäyttäjien tunnetta tasapuolisesta osallistumismahdollisuudesta ja asemasta keskustelussa. Anonyymisyys mahdollistaa mielipiteen ilmaisun ilman, että tulee arvioiduksi iän, sukupuolen tai koulutuksen kautta. Toisaalta anonyymisyys on poistanut kohteliaisuutta ylläpitävät sosiaaliset normit. (Nielsen 2014, 473.) Santana (2014) kirjoittaa verkkolehtien kommentointiosioihin ei-anonyyminä eli Facebook-profiilin kautta kirjoitettujen kommenttien lisänneen kohteliaisuutta anonyyminä eli nimimerkillä kirjoitettuihin kommentteihin verrattuna. Santana (mt.) puhuu ns. verkkoestottomuudesta, joka on seurausta anonyymiteetistä. Anonyymiteetin takaama tasavertaisuus rohkaisee verkonkäyttäjää osallistumaan keskusteluun. Anonyymiteetti suojaa osallistujia haavoittuvuudelta itsensä esille tuomisessa. Verkko mahdollistaa liikkumisen huomaamattomana ja käynnin paikoissa, joissa ei muuten kävisi. Vuorovaikutuksen asynkronisuus antaa osallistujille aikaa harkita vastauksia, jolloin ei myöskään tarvitse kohdata muiden ensireaktioita. Kasvokkaisessa kanssakäymisessä mukana olevien vihjeiden puute synnyttää tarpeen liittää vastapuoleen ominaisuuksia, joiden kautta toisesta tulee kokonainen ihminen. Tälle kuvitellulle henkilölle on helpompi sanoa asioita, joita ei reaali maailmassa sanoisi. Verkonkäyttöön liittyy ajatus, että verkossa ei ole samat säännöt kuin reaali maailmassa, jolloin *verkkominän* pakeneminen *verkkomaailmasta* todelliseen elämään onnistuu tietokoneen sulkemisella. (Mt., 22-23, 27.)

Verkkolehtien kommentointiosioihin osallistumiseen ja vuorovaikutukseen vaikuttavat artikkelien aiheiden vakavuus ja henkilökohtaisuus. Tapaturmia tai konflikteja koskevat artikkelit lisäävät

vuorovaikutusta ja kommentointiin osallistutaan enemmän. Tähän vaikuttaa ihmisen automaattinen tapa reagoida hengissä säilymisen puolesta. Keskusteluun osallistumista lisää omaa sosiaalista ryhmää koskevat artikkelit tai tapahtumat, jotka ovat yhteydessä kollektiivisiin arvoihin ja normeihin. Aiheet, joita on käsitelty aiemmin, saavat myös enemmän osallistujia ja kommentoijat kommentoivat useampaan kertaan. Tähän on syynä aiheen aiemman käsittelyn tuoma tuttuus, jonka pohjalta kommentoija on muodostanut oman mielipiteen aiheesta. (Weber 2014, 944, 950-951.) Reichin (2011) mukaan verkkolehtien kommentointiosioden suosio johtuu niiden ihmisille antamasta mahdollisuudesta tyydyttää tarpeensa tulla nähdyksi ja olla osa päivän puheenaihetta (mt., 97-98).

## 2.3 Julkisuuskuva, imago, maine ja mielikuva

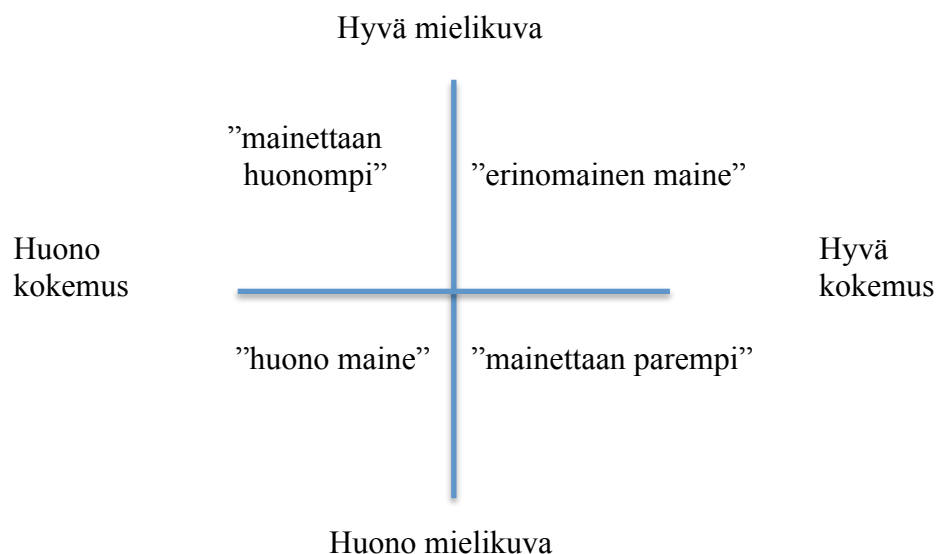
Julkisuuskuvalla tarkoitetaan kohteen mediavälitteistä kuvaa (Karvonen 1997, 31). Julkisuuskuvaa määriteltäessä on määriteltävä myös imago, maine ja mielikuva, että voidaan tuoda esille, mitä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia käsitteillä on ja miten ne linkittyvät julkisuuskuvaan. Aulan ja Heinosen (2002) mukaan imago ja maine perustuvat eri lähtökohtiin. Imago perustuu visuaalisuuteen. Se on kuva, joka sidosryhmille (asiakas, media) annetaan ja sidosryhmän halutaan ajattelevan itsestä. Maine perustuu kokonaisuuteen, joka mielikuvien ja kokemusten perusteella luodaan. (Mt., 50, 61, 90.) Karvosen (1997) mukaan imagossa on kyse viestin lähettäjäpuolen toiminnasta. Viestin vastaanottaja muodostaa mielikuvan sekä saatujen viestien perusteella mutta myös omien tarpeidensa pohjalta. Tämän vuoksi tietynlaisesta imagosta ei seuraa samanlaista mielikuvaa kaikkien ihmisten mieliin vaan mielikuvat vaihtelevat eri tilanteissa ja eri aikoina. (Mt., 32.) Karvonen (1999) puhuu imagon *rakentamisen* sijaan imagon *rakentumisesta* tarkoittaen sillä, että viestin lähettäjä antaa materiaalin, josta ihmiset muodostavat oman käsityksensä. Viestin lähetys voi olla myös tahatonta, jolloin lähettäjän normaali toiminta toimii materiaalina. (Mt., 51-52.) Julkinen sosiaalihuolto viestii hyvin harvoin tarkoituksella. Tällöin sidosryhmille annettavana kuvana toimivat sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimukset, lain asettamat velvoitteet viranomaisille ja asiakkaan oikeuksille (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) sekä esimerkiksi sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (Talentia.fi).

Brown, Dacin, Pratt ja Whetten (2006) antavat imagolle kaksi määritelmää. He näkevät imagon Aulan ja Heinosen (2002) tapaan toimintana, jossa organisaatio määrittelee ominaisuudet, joita haluaa ulkopuolisten itseensä liitettävän. Tätä kuvaa kutsutaan *tarkoitetuksi* imagoksi. Lisäksi he puhuvat *tulkitusta* imagosta, joka on organisaation jäsenten käsitys kuvasta, joka ulkopuolisilla heistä



on. Brown, Dacin, Pratt ja Whetten sanovat, että tulkitulla imagolla on suuri merkitys siihen, miten yksilö näkee itsensä suhteessa työyhteisöön ja sen tehtäviin. (Mt., 99-104.) Franklin ja Parton (2014) näkevät, että median raportoinnilla on suuri vaikutus tulkittuun imagoon. Sosiaalityöntekijät ovat osa yleisöä nähdessään ja lukiessaan median näkemyksiä lastensuojelusta eivätkä ole immuuneja median viestien vaikutuksille. Työn negatiiviset arvioinnit vaikuttavat ammattikunnan sisäiseen mielialaan, mikä vaikeuttaa sosiaalityöntekijöiden rekrytointia. Mediakritiikillä on vaikutusta myös muiden ammattiryhmien suhtautumiseen sosiaalityöntekijöihin. (Mt., 64.)

Aula ja Heinonen (2002) kirjoittavat, että maine syntyy organisaation (yhteisö, henkilö) ja sidosryhmän kohtaamisissa, kuten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa. Maineen kannalta vaaativimpia kohtaamisia ovat henkilökohtaiset kohtaamiset, koska suoriutuminen niissä vaikuttaa muihin kohtaamisiin. Henkilökohtaisista kokemuksista kerrotaan myös eteenpäin. Osa kohtaamista tapahtuu kertomusten ja tarinoiden tasolla. Näitä kohtaamisia ovat artikkeli sanomalehdessä, juttu televisiuutisissa tai ihmisten välinen organisaatiota koskeva keskustelu. (Mt., 90-92.) Karvosen (1999) mukaan maine on sosiaalista ja kulttuurista todellisuutta, joka voi olla vaikutuksiltaan yhtä voimakas kuin fyysinen todellisuus. Hyvä maine helpottaa toimimista ja suojaa huonoina aikoina. Hyvä mielikuva saa ihmiset tulkitsemaan huonot uutiset tilapäiseksi vastoinkäymiseksi. Kun taas huono mielikuva saa ihmiset tulkitsemaan hyvätkin uutiset vain hyväksi tuuriksi. (Mt., 20-21.) Aulan ja Heinosen (2002) mukaan maine määrittyy sen mukaan, miten mielikuvat ja omakohtaiset kokemukset kohtaavat. Kohtaamiset voidaan jakaa maineen rakentumisen nelikenttään (Mt., 93; ks. kuvio 1.)



Kuvio 1: Maineen neljä kenttää (Aula & Heinonen 2002)

*Erinomaisessa maineessa* asiakkaiden ja yhteistyötahojen mielikuvat ja kokemukset ovat hyviä. *Mainettaan parempi* on maineen kannalta huono tilanne, koska asiakkaiden ja yhteistyötahojen kokemukset ovat hyviä mutta mielikuvat ei. Tällöin on ongelma viestinnässä, kun oikeista asioista ei osata kertoa. *Huonossa maineessa* olevan organisaation on keskityttävä toiminnan parantamiseen viestinnän sijaan, koska silloin sekä kokemukset että mielikuvat ovat huonoja. *Mainettaan huonompi* on maineen näkökulmasta ikävä tilanne. Silloin mielikuvat organisaatiosta ovat hyvät mutta omat kokemukset huonoja. (Aula & Heinonen 2002, 93-94.)

Yksinkertaisimmillaan mielikuvan muodostumisessa on kyse kuvasta, josta se muodostetaan ja kohteesta, jolle kuva muodostuu (Karvonen 1999, 51). Rope ja Methner (2001) puhuvat mielikuvien käsitteellisistä tasoista. Mielikuvan perustana ovat ajatukset, näkemykset ja käsitykset ilman positiivisista tai negatiivisista tunneainesta. Tätä kutsutaan *puhtaaksi mielikuvaksi*. Kun puhtaaseen mielikuvaan lisätään asennetaso, puhutaan *pysyvästä mielikuvasta*. Asennetason liittäminen puhtaaseen mielikuvaan tuo mukanaan tunneaineksen, sillä asenne on tunteenomainen suhtautuminen johonkin henkilöön tai asiaan. Pysyvät mielikuvat ohjaavat ihmisten käytöstä, olivatpa mielikuvat oikeita tai vääriä, toivottuja tai ei-toivottuja. Pysyvä mielikuva muuttuu *sisäiseksi totuudeksi*, kun siihen uskotaan. Pysyvän mielikuvan ja sisäisen totuuden muuttaminen on hankalaa, koska ne ovat voimakkaan asenteellisia. (Mt., 67-70.)

Karvonen (1997, 31) määrittelee julkisuuskuvan kohteen mediavälitteiseksi kuvaksi. Mediassa henkilön työ tai organisaation toiminta tulee mediatoimittajien tulkittavaksi. Toimittajien tulkittavaksi tulee toisaalta imago tai materiaali, mistä se koostuu mutta myös organisaation muu toiminta. Media ei siirrä tietoa lukijoille passiivisesti vaan on aktiivinen toimija. Toimittajat valitsevat, mitä tekstejä tuovat ihmisten luettavaksi ja muokkaavat niitä vedotakseen lukijoihin. Tekstin sisältö on toimittajan omista tavoitelähtökohdistaan tekemä tulkinta henkilön tai organisaation toiminnasta. Ihmiset tulkitsevat toimittajien tekstejä aiempien kokemusten ja mielikuvien perusteella. (Karvonen 1999, 78-99; Karvonen 2000, 58-59.) Karvosen (1999) mukaan toimittajien journalistinen periaate kuvata todellisuus objektiivisesti ja totuudenmukaisesti kilpailee alan kaupallisuuden kanssa. Median tavoitteena on saada aikaan myyviä otsikoita. Koska negatiiviset jutut myyvät positiivisia paremmin, voi asioiden asiallinen kerronta jäädä negatiivisen paisuttelun jalkoihin. Media onkin Karvosen mukaan vahva imagonrakentaja, halusi organisaatio sitä tai ei. (Mt., 82.)

## 2.4 Lastensuojelu ja sen yhteiskunnallinen tehtävä

Ymmärtääksemme lastensuojelun julkisuuskuva ja viestintää on tuotava esille lastensuojelun yhteiskunnallinen tehtävä. Lastensuojelu on lain ehdoilla tapahtuvaa viranomaistyötä, jossa työprosesseja ja asiantuntijuutta määritellään ja arvioidaan juridisin perustein. Lainsäädäntö antaa valtuutuksen kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle ja sen viranhaltijoille puuttua lapsen ja perheen elämään lain edellytysten täytyessä. Esimerkiksi huostaanotto ei ole lain mahdollistama tehtävä vaan lain määrittelemien edellytysten täytyessä sen velvoittava tehtävä. (Araneva 2016, 27; Sinko 2004, 139.) Lastensuojelun taustalla on YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus, jonka keskeinen periaate on suojella lasta. Lastensuojelu on laajasti ymmärrettynä osa lasten suojelua, josta ovat vastuussa sosiaaliviranomaisten ja muiden kunnan palvelujen piirissä työskentelevien työntekijöiden lisäksi kaikki kansalaiset. (Taskinen 2007, 14; Taskinen 2010, 19.) Suppeammin ymmärrettynä lastensuojelu on osa perhe- ja yksilökeskeistä sosiaalityötä, jonka tarkoituksena on lasten ja perheiden tukeminen ongelmallisissa elämäntilanteissa sekä hyvinvoinnin ylläpitämisessä (Mikkola 2004, 61).

Lastensuojelulain (417/2007) tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun päätavoitteena on turvata lapsen kehitys ja poistaa kehityksen esteet. Lastensuojelussa tehtyjen toimenpiteiden tulee perustua lakiin. Lisäksi ratkaisujen tulee olla eettisesti ja emotionaalisesti kestäviä. Ensijaisuus toimenpiteissä tulee olla lapsen edun toteutumisessa. (Taskinen 2007, 21.) Lastensuojelu toimii perheen ja yhteiskunnan välisten suhteiden jännitteisissä kohtaamisissa. Kohtaamisissa perheen yksityisyyttä tulee kunnioittaa ja tiedostaa vanhempien ensisijainen vastuu lapsesta mutta tarvittaessa on puututtava lapsen huonoon kohteluun. Bardyn (2013) mukaan tämä on lastensuojelun erityispiirre. Huonoon kohteluun on puututtava, vaikka vanhemmat sitä vastustaisivatkin. (Mt., 74.)

Heinonen ja Sinko (2013) kirjoittavat, että lastensuojelutyön ydin on sosiaalityöntekijän kyvyssä herkistyä kuulemaan ja näkemään lapsen ja perheen tilanne niin, että avun tarpeeseen vastaaminen mahdollistuu (mt., 121). Pösön (2007) mukaan lastensuojelun erityisyys näkyy sen kaksoisroolissa. Kaksoisroolissaan sosiaalityöntekijän tulee olla vanhempien tukena heidän kasvatustehtävässään ja samaan aikaan arvioida heidän kykyään vanhemmuuteen. (Mt., 65.) Juhila (2012) puhuu kaksoisroolista sosiaalityön erilaisina suhteina yhteiskuntaan. Huolenpitosuhde perustuu ajatukseen, että asiakkaat eivät kaikissa elämänvaiheissaan selviä ilman ulkopuolista apua ja tukea ja sosiaalityöntekijöiden tehtävä on huolehtia, että asiakkaat saavat tarvitsemansa avun. (Mt., 151, 166-176.) Liit-

tämis- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on liittää asiakkaita valtakulttuuriin ja kontrolloida niitä, joilta liittyminen ei onnistu ongelmitta. Liittämisen ja kontrollisuhteessa sosiaalityön asiantuntijuus on vertikaalista, jossa sosiaalityöntekijä on asiantuntija ja asiakas asiantuntijuuden kohde. Sosiaalityöntekijällä on tiedon lisäksi mahdollisuus määrittää suunta, johon asiakkaan tulisi pyrkiä, jolloin asiakas on alisteisessa asemassa asiantuntijaan nähden. Asiakkaan kieltäytymisen erilaisista toimenpiteistä tai niihin motivoimattomuus vaatii pohtimaan pakkokeinojen käyttöä, joihin sosiaalityöntekijällä on lainsäädäntöön kirjattu velvollisuus. (Mt., 49, 84-85.) Munro (2008) kirjoittaa, että lastensuojelun tavoitteena ei ole uhkaavien tekijöiden minimoiminen vaan lapsen hyvinvoinnin lisääminen. Haastavaksi työn tekee se, että sosiaalityöntekijät joutuvat usein tekemään monimutkaisia ja vaikeita päätöksiä kiireessä, rajallisilla tiedoilla, epävarmuuden, vahvojen tunteiden sekä arvoriitojen vallitessa. (Mt., 1-6.)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säätelee sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimukset. Lain mukaan sosiaalityöntekijänä voi toimia henkilö, ”joka on suorittanut Suomessa ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän ammatissa voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun.”

Ehkäisevää lastensuojelua on kunnan muissa hallintoelimissä kuten neuvolassa, päivähoidossa, opetuksessa ja nuorisotyössä annettava tuki ilman, että lapsi on lastensuojelun asiakkaana (lastensuojelulaki 417/2007<sup>1</sup> 3 a §). Myös järjestöillä on tärkeä rooli lapsen ja perheen tukemisessa. (Taskinen 2010, 39.) Bardy ja Heino (2013) kirjoittavat, että ongelmien ehkäisyssä peruspalveluiden merkitys on suuri ja niiden heikkous lisää lastensuojelun tarpeita. Esimerkiksi liian suuret luokkakoot voivat aiheuttaa sen, että erityistä tukea tarvitseville ei riitä voimavaroja. (Mt., 19.) Myös Saastamoinen (2016) korostaa peruspalveluiden merkitystä ongelmien hahmottamisessa ja niihin puuttumisessa. Päiväkodissa ja kouluissa työskentelevät kohtaavat lapsen ja perheen luonnollisissa arkitilanteissa lähes päivittäin. Saastamoinen (mt.) jatkaa, että toisinaan vaikeiden asioiden puheeksiotto koetaan haastavaksi, koska sen ajatellaan hankaloittavan yhteistyötä huoltajien kanssa. (Mt., 3-4.) Päivähoidon, opetus- ja nuorisotoimen palveluksessa työskentelevien on lastensuojelulain (417/2007) 25 §:n mukaan tehtävä ilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, mikäli he tehtävänsä hoitaes-

---

<sup>1</sup> Jatkossa käytän viittauksissa lastensuojelulaista 417/2007 lyhennettä LsL.

saan ovat saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon tai huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät mahdollista lastensuojelutarpeen selvittämistä.

Lastensuojelulaki (417/2007) säättää lastensuojeluprosessin etenemisen ja siihen liittyvät määräajat. Lastensuojelun asiakkuus alkaa perheen omasta yhteydenotosta tai lastensuojeluilmoituksesta. Lastensuojelutarpeen selvitys on aloitettava seitsemän päivän kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Kiireellisissä tilanteissa selvitys aloitetaan välittömästi. Lastensuojelutarpeen selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteet sekä lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuus huolehtia näistä tehtävistä. Selvityksen on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa. Mikäli perhe selvityksen mukaan tarvitsee tukitoimia, laaditaan perheen kanssa asiakassuunnitelma, johon kirjataan suunnitelma avohuollon tukitoimien toteuttamisesta. (Kananoja ym. 2007, 142-144.) Asiakassuunnitelmaan kirjataan, mihin asioihin pyritään vaikuttamaan, mitä tukea lapsi ja perhe tarvitsee sekä millä toimenpiteillä tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lisäksi asiakassuunnitelmaan kirjataan, missä ajassa tavoitteet pyritään saavuttamaan. (Taskinen 2010, 64.)

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä, jos kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään (LsL 34 §). ”Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja –mahdollisuuksia” (LsL 34 §). Avohuollon tukitoimet perustuvat vapaaehtoisuuteen. Avohuollon tukitoimina perheelle voidaan myöntää taloudellista tukea, mikäli lastensuojelun tarve johtuu riittämättömästä toimeentulosta tai puutteellisista asumisolosta. Taloudellista tukea voidaan myöntää myös työhön sijoittumiseen, harrastuksiin ja läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen. Avohuollon tukitoimina perheelle voidaan järjestää erilaisia palveluja tukemaan lapsen ja perheen elämää, kuten lapsen päivähoidon tai terapiaa, perhetyötä, tukihenkilö tai tukiperhe tai tukea ongelmatilanteiden selvittämiseen. Tukitoimia tulee muokata tarpeen mukaan niin, että perhe kokee niiden auttavan lapsen hyvinvoinnin turvaamisessa. (Taskinen 2010, 69-72.)

Avohuollon tukitoimina lapsi voidaan myös sijoittaa joko yksin tai yhdessä huoltajansa tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Lapsi voidaan sijoittaa yksin, jos se on tarpeellista lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, kuntouttamiseksi tai huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti. (LsL 37 §.) Avohuollon sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen ja siihen tarvitaan aina huoltajan suostumus. Huoltajalla säilyy huoltajan oikeudet sijoituksen ajan. Tämän vuoksi huoltaja voi

myös päättää sijoituksen niin halutessaan. 12 vuotta täyttäneen sijoittamiseen tarvitaan myös lapsen oma suostumus. Sijoituksen alkaessa on määriteltävä sijoituksen tavoitteet ja kesto. Kolmen kuukauden kuluessa sijoituksen alkamisesta on arvioitava sijoituksen jatkamisen edellytykset. Sijoituksen jatkuessa arviointi on tehtävä kolmen kuukauden välein ja samalla on selvitettävä myös huostaanoton tarve. (Taskinen 2010, 72-74.)

Kananojan ym. (2007) mukaan lastensuojelun vaikeimpia ratkaistavia asioita on huostaanotto (mt., 154). Huostaanotolla on oltava lain mukaiset edellytykset (LsL 40 §). Sosiaalityöntekijän on selvitettävä lapsen kasvuolosuhteet ja hänen elämäntapansa vahingollisuus. Kasvuolosuhteita arvioitaessa kiinnitetään huomioita perushoittoon, kasvuympäristöön sekä lapsen saamaan tukeen ja ymmärrykseen. Lapsen oma elämäntapa, kuten päihteiden käyttö tai rikollinen elämäntapa, voi olla huostaanoton perusteena. Lisäksi huostaanottoon voidaan ryhtyä vain, jos sosiaalityöntekijä arvioi, ettei avohuollon tukitoimilla ole mahdollista korjata tilannetta ja sijaishuollon katsotaan edistävän lapsen myönteistä kehitystä. (Taskinen 2010, 86, 89-94.)

Huostaanotto valmistellaan parityönä, jossa osallisina ovat lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä toisen sosiaalityöntekijän tai lastensuojeluun perehtyneen henkilön kanssa (LsL 41 §). Huostaanottoa valmisteltaessa lapsen kanssa keskustellaan henkilökohtaisesti. Lapsen asiasta neuvoteltaessa järjestetään neuvotteluja lapsen ja perheen läheisten kanssa tai perheen kanssa sovitusti myös muiden viranomaisten ja yhteistyötahojen kanssa. Ennen päätöksentekoa asianosaisille varataan mahdollisuus tulla todisteellisesti kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä huostaanotosta ja sijaishuoltopaikasta. Huostaanotosta ja sijaishuoltoon sijoittamisesta tehdään kirjallinen päätös. Suostumukseen perustuvassa huostaanotossa 12 vuotta täyttänyt lapsi ja huoltaja eivät vastusta huostaanottoa. Tällöin huostaanoton valmistelee sosiaalityöntekijä ja päätöksen tekee johtava viranhaltija. Mikäli 12 vuotta täyttänyt lapsi tai huoltaja vastustaa huostaanottoa, puhutaan tahdonvastaisesta huostaanotosta. Tällöin johtava viranhaltija tekee huostaanottohakemuksen hallinto-oikeudelle. (Taskinen 2010, 86-88.) Johtavan viranhaltijan tekemä hakemus siirtää asian jatkokäsittelyn hallinto-oikeudelle. Hakemuksen tekeminen ja päätösvallan siirtäminen hallinto-oikeudelle perustuvat lakiin (LsL 43 §, 44 §) eikä asianosainen voi kuulemistilaisuudessa antamallaan lausunnolla ohittaa lakiin kirjattua menettelytapaa. (Araneva, 2016, 490-491.)

Lastensuojelulaki säättää perusteet huostaanoton aloittamiselle mutta mitkä lopulta ovat niitä huostaanoton syitä? Heino (2013) kirjoittaa, että lastensuojelun asiakkuuden syyt ovat aikaan sidottuja

tarkoittaen tällä sitä, että asiakkuuden syy tänä päivänä ei välttämättä ole syy enää 20 vuoden päästä. Heinon mukaan huostaanoton syyt ovat moninaisia mutta taustalta löytyy muun muassa seuraavia tekijöitä: riittämätön vanhemmuus, vanhempien päihteyden väärinkäyttö, perheristiriidat ja vanhempien välinen perheväkivalta sekä vanhempien jaksamattomuus ja avuttomuus. (Mt., 96-97.) Huostaanotto päättyy, kun sen perusteet eivät ole enää voimassa tai viimeistään, kun lapsi täyttää 18 vuotta (LsL 47 §).

Lapsi voidaan sijoittaa myös kiireellisesti (LsL 38 §). Kiireellisen sijoituksen perusteena voivat olla puutteet lapsen huolenpidossa tai lasta uhkaava vaara, joka johtuu huoltajien humalatilasta, perheessä olevasta väkivaltatilanteesta tai lapsen pahoinpitelystä. Lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti myös jos lapsi on itse päihtymystilassa tai käyttäytyy aggressiivisesti tai itsetuhoisesti. Kiireellinen sijoitus päättyy heti, kun perusteet ovat lakanneet tai viimeistään 30 päivän päästä päätöksen tekemisestä. Kiireellinen sijoitus on välttämätön turvaamistoimenpide, jos lapsi on välittömässä vaarassa. Koska yllättävä eroon joutuminen perheestä on aina vahingollista lapselle, tulee kaikkia sijoituksia mahdollisuuksien mukaan aina valmistella yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Kun asiasta ei päästä yhteisymmärrykseen, on pohdittava lasta uhkaavaa vaaraa suhteessa poisviemisen aiheuttamaan kärsimykseen. (Taskinen 2007, 45-46.)

Sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella (LsL 49 §). Sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona yksityiskodissa, ammatillisessa perhehoitokodissa tai laitoshuollossa. Asuinpaikan valintaan vaikuttavat sijoituksen perusteet ja lapsen tarpeet. Lisäksi tulee ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta sekä lapselle läheisten ihmissuhteiden ylläpito ja hoidon jatkuvuus. (LsL 50 §.)

Sijaishuollon päättymisen jälkeen lapselle on järjestettävä jälkihuolto. Myös avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoitukseen jälkeen järjestetään jälkihuolto, mikäli sijoitus on kestänyt vähintään puoli vuotta ja lapsi on ollut sijoitettuna yksin. (LsL 75 §.) Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lasta ja hänen huoltajiaan kotiinpaluussa. Täysi-ikäisyyteen päättäneen huostaanoton jälkihuollon tavoitteena on ohjata ja tukea nuorta itsenäiseksi ja omillaan toimeentulevaksi. Jälkihuollolla on tärkeä merkitys vahvistamaan lapsen ja nuoren tunnetta siitä, että hyvinvoinnin ylläpitämiseen on edelleen tukea saatavilla. Jälkihuollon tuella vahvistetaan lapsen tai nuoren ja hänen läheisverkostonsa omia toimintamahdollisuuksia. (Taskinen 2010, 150.)

## 2.5 Lastensuojelun sosiaalityön julkisuuskuvan tarkastelua

Sosiaalityöntekijän ja erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa on tutkittu Suomessa vähän. Vaikkakin sosiaalityön ja erityisesti lastensuojelun julkisuuskuvasta on tehty viime vuosina paljon pro gradu –tutkielmia (esim. Arponen 2012; Degerlund 2015; Pätäälä 2016). Mutkan (1998) mukaan sosiaalityötä vaivaa hiljaisuuden kulttuuri, joka ilmenee työlle ominaisena tietojen ja kokemusten jakamattomuutena. Hiljaisuuden syiksi on selitetty byrokratiaa ja hierarkisuutta, liiallisista työpaineista johtuvaa kiirettä, väsymystä, pätkittäisiin työsuhteisiin tai salassapitoon ja vaihteloon liittyviä velvoitteita. (Mt., 122-130.) Petrelius (2003) näkee, että negatiivinen mediajulkisuus leimaa sosiaalityöntekijät epäpäteviksi ja virhearviointeja tekeviksi toimijoiksi. Julkiseen esiintymiseen sosiaalityöntekijänä liittyy negatiivisen julkisuuskuvan vuoksi paljon latausta, ja myös pelkoa joutua sosiaalityöhön kielteisesti suhtautuvien kansalaisten vihamielisten reaktioiden kohteeksi. Julkista esiintymistä jännitetään, koska siihen liittyy epäilyksiä omasta asiantuntijuudesta. Ammattikunnan julkisuusstrategiaa määrittelee vetäytyvyys ja siitä poikkeamista ei katsota hyvällä. (Mt., 4-22.)

Medialla on keskeinen rooli julkisuuskuvan muokkaajana. Media tuo ihmisten tietoisuuteen yhteiskunnan eri puolia. Ihmisten arkipäivän kokemukset sosiaalityöstä, toisin kuin opetuksesta ja terveydenhuollosta, voivat olla vähäisempiä, jolloin media on tärkeässä tiedontuottajan roolissa. (Franklin & Parton 2014, 58-60.) Franklinin ja Partonin (mt.) mukaan median raportointi lastensuojelusta on kuitenkin pääasiassa negatiivista sensaatiohakuisilla otsikoillaan. Raportoinnin sisältö on usein puolueellinen, kun tapauksesta kerrotaan ainoastaan yksi puoli, joka on yksinkertaistettu ja epätarkka kuvaus tapahtumista. Franklin ja Parton sanovat, että medialla on tarve löytää tapahtumiin syntipukki sen sijaan, että se pohtisi ja analysoisi tapahtumien taustoja ja herättäisi keskustelua tärkeistä kysymyksistä. (Mt., 50-53.)

Fry (2014) tuo esille syitä sosiaalityötä koskeviin negatiivisiin lehtiartikkeleihin. Yksi syy hänen mukaansa on toimittajien tietämättömyys ja halu liittää sosiaalityöntekijä –nimitys niihinkin, joille se ei kuulu, kuten vapaaehtoistyöntekijöihin ja Kelan-työntekijöihin. Fry jatkaa, että sosiaalityöntekijät ovat helppo arvostelukohde, koska yleisön tiedot sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijän toimenkuvasta ovat puutteelliset. Fry haluaakin siirtää osan vastuusta sosiaalityöntekijöille, koska he eivät avaa työnsä sisältöä ja käytäntöjä yleisölle. Huonot viestintätaidot ovat yksi syy negatiivisiin lehtiartikkeleihin, kun sosiaalityöntekijät piiloutuvat ammattikielen ja epämääräisyyden taakse. Fryn



mukaan amatöörimäisiä viestintätaitoja ei voi kuitenkaan 2010-luvulla puolustella millään. (Mt., 113-114.)

Sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta on kirjoitettu paljon ammattilehdissä (esim. Helminen 1996; Jämsén 1997; Leppänen 2001; Malmström 1996; Tarvainen 2007). Heinonen (1996) kirjoittaa Sosiaalityöntekijä -lehdessä, että hänelle oli opiskeluaikana 70-luvulla muodostunut käsitys, että sosiaalityöntekijä on muuttaja, rakentaja ja yhteiskunnan epäkohtiin rakentavasti vaikuttava. Lisäksi työntekijä on ystävällinen, empaattinen ja rohkaiseva. Todellisuudessa sosiaalityöntekijä on hiljainen puurtaja, hyvin vähän kantaa ottava ja harvoin omia ajatuksia esittävä. Heinosen mukaan artikkelin kirjoitusvuonna, 20 vuotta sitten, tilanne on sama. Sosiaalityöntekijät vetoavat kiireisiin ja siihen, ettei sosiaalityöntekijän ääni kuulu. (Heinonen 1996, 12-13.) Huomionarvoista on, että tuoreinkin julkisuuskuvaa käsittelevistä artikkeleista on 10 vuotta vanha. Onko tilanne edelleen sama vuonna 2017?

Elina Liikanen (2013) ja Outi Harju-Koskelin (2015) ovat tutkineet pro gradu -tutkielmissaan sosiaalityön julkisuuskuvaa tapaus Eerikan<sup>2</sup> jälkeisestä julkisesta kirjoittelusta. Liikanen (2013) on tutkinut sosiaalityön edustajien osallistumista julkiseen keskusteluun Helsingin Sanomissa vuonna 2012 julkaistuissa artikkeleissa. Sosiaalityön edustajat osallistuivat keskusteluun kiitettävästi mutta heidän selontekonsa olivat neutraaleja ja kantaaottamattomia. Selonteoissa käytettiin viranomaiskieltä, joka Liikasen mukaan tukee nykyistä sosiaalityöntekijän hallinnollista viranomaiskuvaa. Työn sisällöstä kerrottaessa käytettiin samaa viranomaiskieltä, joka näyttäytyi siten, ettei oikeastaan mitään kerrottu. Tutkimuksen mukaan työtä vaikeuttavat resurssit ja työn organisointi. Ajanpuute näyttäytyy kiireenä liittyen niin asiakastapaamisiin, verkostoyhteistyöhön kuin dokumentointiin. Kiirettä aiheuttavat myös työntekijöiden puute ja vaihtuvuus sekä työn organisointiin liittyvät ongelmat. Resursseihin liittyviä ongelmia ovat myös pitkät käsittelyajat ja alhainen palkkataso. Liikasen (mt.) mukaan on tärkeää varmistaa, ettei julkisissa keskusteluissa lastensuojelun ongelmista keskusteltaessa asetu järjestelmän puolelle ja samalla asiakasta vastaan. (Mt., 57-58, 61.)

Harju-Koskelin (2015) on tutkinut verkossa Vauva.fi -sivustolla käytyä keskustelua lastensuojelusta ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä. Tutkimuksen mukaan lastensuojelun toimimattomuuden syyksi nähdään pätevien työntekijöiden puute ja työntekijöiden vaihtuvuus. Tutkimuksen keskuste-

---

<sup>2</sup> Tapaus Eerika on vuonna 2012 tapahtunut 8-vuotiaan tytön kuolema, jossa tytön isä ja äitipuoli tuomittiin elinkautisiin vankeusrangaistuksiin. Myöhemmin käynnistyivät virkarikosoikeudenkäynnit 11 lasta hoitanutta virkamiestä vastaan.

lu korostaa työntekijän yksilöllistä toimintaa eikä ota huomioon monia lastensuojelun toimintaan vaikuttavia tekijöitä, kuten lainsäädäntöä, resursseja ja aikapulaa. Keskustelussa yhden työntekijän tekemä virhe yleistetään koskemaan koko ammattikuntaa ja välinpitämättömyys ja laiskuus määritetään yleisiksi virkamiesten ominaisuuksiksi. Keskustelussa rakennetaan sosiaalityöntekijän ihannekuva, jonka ominaisuudet ovat enemmänkin luontaisia ominaisuuksia kuin koulutuksen kautta tulevaa ammatillisuutta. (Mt., 47-49, 50-52, 54-56.)

Anu Hirvelä (2013) on tutkinut sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa Helsingin Sanomien artikkeleissa. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijä näyttäytyy osaamattomana viranomaisena, jolta ei saa apua. Tämän katsotaan johtuvan sosiaalityöntekijän laiskuudesta ja huonosta ajanhallintakyvystä. Kuormittumisen syitä ovat eri tahojen erilaiset toiveet ja tavoitteet. Sosiaalityöntekijä joutuu työskentelemään erilaisten vaatimusten ristipaineessa, joita tulee asiakkaiden, työnantajan ja lainsäädännön suunnasta. Sosiaalityöntekijä nähdään yhteistyökyvyttömänä niin viranomaisten kuin asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijä pitäytyy salassapitomääräysten ja vaitiolovelvollisuuden takana kertomatta työstään, sen tavoitteista tai tarkoituksista. Hirvelä (mt.) näkee positiivisena asiana, että vaikka lähes koko sosiaalityöntekijäisyys kyseenalaistetaan, ei sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja teksteissä kyseenalaisteta. (Mt., 35-42, 49-54, 58-66, 75-77.)

Suomalaisen tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijän julkisuuskuvassa näyttäytyy vahvasti alan resurssipula, joka vaikuttaa niin asiakas- kuin verkostotyöhönkin. Puhuessaan työstään sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan kerro siitä mitään vaan pitäytyy salassapitovelvollisuuden takana ja ylläpitää etäistä viranomaiskuvaa. Sosiaalityöntekijän julkisuuskuva on myös kansainvälisessä vertailussa negatiivinen. Goldingin (2014) mukaan sosiaalityöllä on Iso-Britanniassa positiivinen julkisuuskuva mutta sosiaalityöntekijöillä ei. Suurin osa ajattelee, että sosiaalityöllä on tärkeä tehtävä eikä sosiaalityöntekijän auttamishalua epäillä. Sosiaalityöntekijälle ei kuitenkaan anneta arvostusta ja heidän arvostuksensa muihin julkisen sektorin ammatteihin verrattuna on alhainen. Ihmisten tiedot sosiaalityöntekijän toimenkuvasta ovat puutteelliset, koska sosiaalihuolto antaa itsestään melko hajanaisen kuvan. Goldingin mukaan kuva voi olla jopa peruuttamattoman epämääräinen ajatellen mitä tahansa ammattia, joka haluaa julkista ymmärrystä. Julkisuuskuvan muodostumisessa yleisön mielissä on syvälle juurtunut ristiriita toisaalta toiveesta huolenpidolle ja hyvinvoinnille mutta samaan aikaan vahva epäily lakisääteisten väliintulojen välillä. (Mt., 162-166.)

Blom-Cooperin (2014) mukaan sosiaalityöntekijöillä ei ole kovinkaan paljon tehtävissä kaikkein juurtuneimpien negatiivisten *pysyvien mielikuvien* tai *sisäisen totuuden* (ks. Rope & Mether) muut-

tamiseksi. Lehdistön antaman virheellisen tiedon korjaamisesta olisi kuitenkin apua. Yleisön ja lehdistön kuva sosiaalityöntekijöistä on karikatyyrimäinen. Sosiaalityö ei nauti samanlaista arvostetun ammatin asemaa kuin esimerkiksi oikeus- ja lääketiede. Sosiaalityöltä puuttuukin yleisesti tunnustettu asema asiantuntijatyönä. Blom-Cooperin mielestä ammatillisen aseman yhdenmukaistaminen muiden korkeakoulutuksen vaativien ammattien kanssa vähentäisi sosiaalityöntekijöiden syrjintää. (Mt., 223-225.)

## **2.6 Lastensuojelun sosiaalityön viestintä**

Lastensuojelun toiminta on kaksitasoista suhteessa julkisuuteen, julkista ja salassa pidettävää. Tämä tuo omat haasteensa viestintään. Lastensuojelu on viranomaistyötä, joka on perustuslain (731/1999) 12 §:n mukaan ennen kaikkea julkista. Tätä perussäännöstä täydentää julkisuuslaki (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999), joka antaa oikeuden saada tietoa viranomaisten julkisista asiakirjoista ja muista tallenteista. Julkisuusperiaatteeseen poikkeuksen tekee salassapito, joka lastensuojelussa tarkoittaa, että kaikki asiakasta koskeva tieto on salassa pidettävää (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 14-15 §). Lastensuojelussa asiakkaiden asiat ovat siis salassa pidettäviä mutta lastensuojelusta kertominen ja tiedottaminen eivät ole. (Jaakkola 2013, 14-16.)

Lastensuojelun viestintää ovat palveluviestintä, julkinen viestintä rakenteellisen sosiaalityön välineenä sekä kriisiviestintä. Palveluviestinnällä tuodaan kansalaisten tietoisuuteen tarjolla olevat palvelut sekä miten, missä ja koska niitä saa. Hallintolain (434/2003) 9 § säättää, että viranomaisten viestinnän tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Myös sosiaalihuoltolakiin (1301/2014, 7 §) on kirjattu tiedonvälitysvastuu, joka tarkoittaa, että rakenteellisessa sosiaalityössä välitetään tietoa asiakkaiden tarpeista ja tehdään ehdotuksia ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Kriisiviestintä on viestintää poikkeuksellisissa tilanteissa, kun työyhteisön normaali arkityö häiriintyy. (Tiitinen 2017, 438-441.) Jaakkola (2013) kirjoittaa, että lastensuojelulaissa ei puhuta viestintävastuusta mutta se kuuluu vahvasti lain henkeen. Lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempia kasvatustehtävässään sekä varmistaa lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Tehtävän toteuttamiseksi lastensuojelun tulee tiedottaa palveluistaan (palveluviestintä) ja tuoda esiin epäkohdat, jotka estävät tai uhkaavat lapsen oikeutta turvalliseen lapsuuteen (julkinen rakenteellisen sosiaalityö). (Mt., 15.)

Tiitisen (2008) mukaan sosiaalitoimi on pyrkinyt vastaamaan yhteiskunnan muutoksiin tuomalla palveluitaan ja toimintatapojaan ihmisten tietoisuuteen. Viestinnän puutteet näkyvät yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden asenteissa ja tiedoissa palveluja kohtaan. Viestinnän takapajuisuus näkyy joidenkin pienten kuntien Internet-sivuilla, joilta ei löydy muuta tietoa kuin puhelinnumero. Tiitinen näkee, että kun asioista ei puhuta julkisesti ihmisten poikkeavuuden kokemus korostuu. Osa ihmisistä voi jäädä tämän vuoksi myös ilman apua. Tiitisen mukaan sosiaalitoimen viestimättömyys ei johdu haluttomuudesta vaan niukoista resursseista ja viestintäkulttuurin puutteesta. (Mt., 90, 123-127.) Tiitinen (Keski-suomalainen 19.6.2016) kertoo tulevan väitöskirjansa tuloksista, joista käy ilmi, että sosiaalityöntekijät ovat halukkaita kertomaan työstään julkisesti mutta se kielletään työyhteisötasolla. Sosiaalityöntekijöiltä on kielletty sekä julkiset kannanotot mutta myös ongelmista puhuminen työyhteisön sisällä. Tiitinen näkee, että sosiaalipuolelle on tuotu yritysmaailman imagonrakennusmalli, joka ei salli kritiikkiä.

Tiitinen ja Kauppi (2014) kirjoittavat, että sosiaalityöntekijöiden sananvapautta rajoitetaan viestinnän kieltämisellä ja työntekijöiden vaientamisella. Sananvapautta rajoitetaan ja työntekijöitä vaiennetaan tilanteissa, joissa työntekijät haluavat muuttaa toimimattomia käytäntöjä tai organisaatiossa ollaan tekemässä muutosta, jossa asiakkaiden oikeuksia vaarannetaan tai työn laatua heikennetään. Julkisesta viestinnästä voi olla työntekijälle seurauksena erilaisia sosiaalisia rangaistuksia, jotka voivat vaikuttaa omaan asemaan ja viihtymiseen organisaatiossa. Sosiaalityöntekijöiden julkiseen viestimiseen vaikuttaa myös työyhteisössä vallitseva pelon ilmapiiri ja hiljaisuuden kulttuuri. Virallisten viestintäohjeiden puuttuminen ja negatiivisesti julkisiin viestijöihin suhtautuminen korostavat pelon ilmapiiriä, jossa julkinen viestiminen ei ole sallittua. Julkinen viestiminen saatetaan kieltää myös työyhteisötasolla, koska sen katsotaan uhkaavan työyhteisön normaalia toimintakulttuuria, johon kuuluu vaikeneminen. (Mt., 122, 129-135, 140.)

Korhonen (2014) vastaa sosiaalityön viestimättömyyteen ja kirjoittaa vuoden 2012 kansainvälisestä lastensuojelukiistasta Suomen ja Venäjän välillä. Venäläinen media teki isoja otsikoita Suomessa tapahtuvasta venäläisperheiden vainoamisesta. Suomi vastasi kohuun aluksi hiljaisuudella. Kun Suomi myöhemmin reagoi, ei sillä ollut mitään merkitystä. Venäjällä koettiin, että alun hiljaisuus oli merkki asian myöntämisestä. (Mt., 98-106.) Ben Shlomo ja Levin-Keini (2014) kirjoittavat hyvin ja huonosti toimineesta viestinnästä kahdessa mediaan päätyneessä lasten pahoinpitelytapauksessa. Ensimmäisessä sosiaalityöntekijät reagoivat viiveellä ja vastatessaan puolustautuivat vetoamalla lakiin, jonka mukaan he olivat toimineet. Vastaus hukkui aiheen muun kirjoittelun sekaan ja mediassa syyllisiksi tapahtuneeseen nähtiin sosiaalityöntekijät. Toisessa tapauksessa sosiaalityönte-

kijät reagoivat heti, ottivat vastuun asiakasosuudesta ja olivat perheen tukena. Myöhemmin sosiaalityöntekijät vielä kertoivat vaitiolovelvollisuuden rajoissa, mitä perheen eteen oli tehty. Tällä tuotiin esiin, että sosiaalityöntekijät eivät olleet vastuuttomia vaan olivat nähneet paljon vaivaa perheen eteen, ja että tapahtuman ennustaminen oli mahdotonta. (Mt., 1-7.)

Poliisit ovat toimineet päinvastoin ja hyödyntäneet julkisuutta viime aikoina erinomaisesti. Luotonen (2014) kirjoittaa, että suomalaiset luottavat poliisiin mainekriiseistä huolimatta. Esimerkiksi television *Poliisit* –ohjelma on lisännyt positiivista mielikuvaa ja arvostusta poliisin työtä kohtaan. Poliisi on ollut vahvasti esillä sosiaalisessa mediassa ja erilaisissa tapahtumissa lisätäkseen vuorovaikutusta kansalaisten kanssa. Poliisi on tietoisesti lisännyt näkyvyyttä kertoakseen toiminnastaan. Luotosen mukaan hyvä maine ansaitaan pitkäjänteisellä työllä, jossa oikein tehdyistä asioista viestitään muille. (Mt., 54-63.) Myös Iso-Britanniassa poliisi on ymmärtänyt median tarpeet ja on alkanut käyttää sitä omaksi hyödykseen. Kun poliisi päätyy uutisiin, se vastaa nopeasti ja positiivisesti sekä antaa taustatietoja. Muina aikoina se ylläpitää tasaista juttuvirtaa toimittajille, jotka ovat samalla puolella tarinaa, jonka poliisi haluaa itsestään kertoa. (Ayre 2001, 898.)

Ayren (2001) mukaan tällä hetkellä vallitseva median välttelystrategia on vaarallinen, kun media jätetään yksin kertomuksen kanssa, jonka se haluaa kertoa mutta josta puuttuu paljon yksityiskohtia (mt., 898). Median kanssa toimimista helpottaa, mikäli lastensuojelun työpaikoilla on mietitty ennakoon, miten toimitaan, kun media osoittaa kiinnostusta (Jaakkola 2013, 30). Sekä Jaakkola (2013) että Walder (2014) puhuvat, että hyvään viestintään kuuluu, että ollaan avoimia mediaa kohtaan, kaikkiin median pyyntöihin reagoidaan mahdollisimman nopeasti ja varaudutaan ennakolta tilanteisiin, kun omaa työtä käsitellään mediassa. (Jaakkola 2013, 30; Walder 2014, 337.) Sosiaalityöntekijöiden haluttomuus esiintyä julkisuudessa, Tiitisen ja Kaupin (ks. Tiitinen & Kauppi 2014) mainitsemien hiljaisuuden kulttuurin ja pelon ilmapiirin lisäksi, johtuu viestintätaitojen opetuksen puutteesta sosiaalityön koulutuksessa (Puonti 2004, 338).

## 3 Tutkimusasetelma

### 3.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka laajempi teoreettinen viitekehys pohjautuu sosiaaliseen konstruktionismiin. Burrin (2015, 4) mukaan sosiaalisessa konstruktionismissa maailma nähdään rakentuvan ihmisten välisissä suhteissa. Payne (2014) kirjoittaa, että ymmärryksemme maailmasta on yhteisesti sovittu ja toistuvat tapamme toimia muodostavat säännöt, jotka useimmat hyväksyvät ja joiden mukaan toimimme (mt., 18-19). Esimerkiksi mennessämme ruuhkaiseen kahvilaan menemme jonon viimeiseksi sen sijaan, että kävelisimme suoraan tiskille. Sosiaalisessa konstruktionismissa suhtaudutaan kriittisesti itsestäänselvyyksiin, sillä tapamme ymmärtää maailmaa on historiallisesti ja kulttuurisesti määrittynyttä. Kategoriat ja käsitteet ovat sen ajan määritelmiä, joihin vaikuttavat myös sosiaaliset ja taloudelliset olosuhteet. (Burr 2015, 1-5.) Esimerkiksi lastensuojelun asiakkuus määrittyy tänä päivänä eri tavalla kuin 20 vuotta sitten tai tulee määrittymään 20 vuoden kuluttua.

Jokisen (2016a) mukaan sosiaalisen konstruktionimin ajatus on, että sosiaalista todellisuutta rakennetaan kielenkäytön avulla. Kielenkäytön avulla ei ainoastaan kuvata maailmaa vaan sen avulla annetaan merkityksiä, rakennetaan ja muutetaan sosiaalista todellisuutta, jossa elämme. (Mt., 26, 251.) Merkityksellistämällä eli nimeämällä asioita ja ilmiöitä helpotamme kanssakäymistämme muiden kanssa. Vakiinnuttamalla merkityksiä luomme säännönmukaisuutta ja loogisuutta. Esimerkiksi käyttäessämme käsitteitä perhe tai koulu voimme olettaa muiden ymmärtävän, mitä tarkoitamme. Merkityksiä tehdään myös erontekojen kautta, jolloin esimerkiksi tehoton saa merkityksensä suhteessa tehokkaaseen. Sosiaalinen konstruktionismi lähtee liikkeelle ajatuksesta, että tekstiä tutkitaan sellaisenaan eikä analyysissä pyritä tulkitsemaan tekstin takana olevia syitä tai mahdollisia muita todellisuuksia. Tekstiä analysoidaan aineistolähtöisesti eli analyysi tuottaa olennaiset jäsenykset, jotka toimivat tutkimuksen viitekehystenä. (Jokinen 1999, 38-39.)

Tässä tutkimuksessa sosiaalista todellisuutta ja sosiaalityöntekijän julkisuuskuva rakennetaan sekä Helsingin Sanomien ja MV-lehden artikkeleissa että niiden kommentoissa. Goffman (1959) puhuu erilaisista rooleista, joita esitetään *frontstagella* ja *backstagella*. Juhila (2004) on nimennyt nämä alueet *näyttämöksi* ja sen *takaosaksi* (mt., 163). Normaalisti näyttämöllä tapahtuvaksi voidaan ajatella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiset ja takaosaksi kaikki ne esivalmistelut, joita koh-

taamisen sujuminen vaatii. Tässä tutkimuksessa artikkelit edustavat näyttämöä. Vaikka sosiaalityöntekijät eivät itse ole puhumassa, he ovat kuitenkin esityksen keskiössä, jossa media ja kommentijat puhuvat sosiaalityöntekijöistä. Näyttämöä koskee tietyt moraaliset ja edellytykselliset vaatimukset. Moraalisiin vaatimuksiin kuuluu ihmisten kunnioittaminen. Edellytykselliset vaatimukset liittyvät velvollisuuksiin, joita esimerkiksi työnantaja asettaa työntekijöilleen. Tässä tapauksessa esimerkiksi vaatimuksen kirjoittaa hyvä artikkeli, joka herättää lukijoiden mielenkiinnon ja saa paljon kommentteja. (Goffman 1959, 118-120.) Goffmanin mukaan *takaosassa*, eli tässä tutkimuksessa artikkeleiden kommentteissa, tuodaan ilmi asioita, joita ei näyttämöllä voida tuoda ilmi ja tietoisesti kyseenalaistetaan näyttämön esitys. Takaosan kieli eroaa näyttämön kielestä. Taustakieltä kuvaa rentous ja epämuodollisuus. Goffman sanoo, että takaosan kieli voi näyttäytyä kunnioituksen puutteena läsnäolijoita ja aluetta kohtaan mutta sillä on tarkoitus myös luoda yhteishenkeä. (Mt., 124, 141-143.)

Näyttämöpuhetta eli artikkeleita kuvaa muodollisuus ja asiallisuus, jolloin sosiaalityöntekijän julkisuuskuva näyttäytyy virallisena ja melko staattisena. Takaosa on yleensä yleisölle luvaton aluetta eikä yleisö pääse osallistumaan siihen. (Goffman 1959, 141.) Tutkimuksessa kommenttiosiot tuovat näkyväksi epäviralliset ja ”salaiset” takaosakeskustelut epämuodollisine kielineen, joka rikko ja haastaa näyttämön staattista kuvaa ja myös muuttaa sosiaalista todellisuutta.

### 3.2 Tutkimuskysymys

Tutkielmani tarkoituksena on tutkia, millainen julkisuuskuva lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä rakentuu julkisen median virittämissä verkkokeskusteluissa. Tutkimuskysymykseni on:

*Millaista julkisuuskuvaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä rakennetaan verkkolehtien kommentointiosiossa?*

Haen vastausta tutkimuskysymykseeni Helsingin Sanomien ja MV-lehden -verkkosivujen kommentiosioista.

### 3.3 Aineisto ja aineiston keruu

Olen valinnut tutkimuskohteekseni kaksi täysin erilaista verkkolehteä. Helsingin Sanomat on Suomen suurin sanomalehti, jonka levikki vuonna 2015 oli 324 451 (MediaAuditFinland 2015). Lehteä on julkaistu vuodesta 1904 ja sitä pidetään Suomen arvostetuimpana päivälehtenä. Helsingin Sanomat julkaisee myös näköislehteä, jonka lukeminen vaatii verkkojulkaisun ostamisen. Helsingin Sanomilla on verkkosivut, jossa näköislehti on luettavissa. Painettu lehti ja näköislehti tavoittavat 1 077 000 lukijaa joka viikko (Media.Sanoma.fi). Verkkosivuilla julkaistaan samoja artikkeleita kuin lehdessä. Helsingin Sanomat toimittaa itse julkaisemansa artikkelit. Verkkopalvelussa on mahdollisuus valita artikkeleja osastoittain, kuten kotimaa, ulkomaat, politiikka ja talous. Verkkopalvelun artikkeleita voi lukea ilmaiseksi viisi kappaletta viikossa. Otsikkotasolla seuraamista ei ole rajoitettu, ainoastaan artikkelin auki klikkaaminen lasketaan.

Toiseksi olen valinnut MV-lehden, joka sivuillaan ilmoittaa olevansa 100 % kansalaisten asialla. MV-lehti on suomalaisen vapaan journalismin erikoisjulkaisu, jota *suvaitsevaisto* ei tunnusta lukevansa. MV-lehti on toiminut vuodesta 2014 ja se on kaikkien verkonkäyttäjien luettavissa. MV-lehdessä on mahdollista hakea artikkeleita osastoittain, kuten kotimaa ja ulkomaa sekä kuumat ja rikolliset. Suurimmassa osassa MV-lehdessä julkaistuja artikkeleita on käytetty lähteinä muissa lehdissä julkaistuja artikkeleita. Heinäkuussa verkkosivusto sulkeutui ja avautui uudelleen palvelinyhteistyön päätyttyä, koska ylläpitäjä ei halunnut olla osapuolena lehteä koskevassa kiistassa (HS 29.7.2016). Syyskuussa lehden ylläpitäjää esitettiin vangittavaksi poissa olevana, koska häntä epäillään kiihottamisesta kansanryhmää vastaan, rahankeräysrikoksesta, törkeästä kunnianloukkauksesta, laittomasta uhkauksesta, salassapitorikoksesta ja tekijänoikeusrikoksesta (HS 29.9.2016).

Helsingin Sanomat ja MV-lehti eroavat toisistaan kommentointitavassa sekä kommenttien näkyvyydessä. Helsingin Sanomat julkaisee ainoastaan osan artikkeleiden tai mielipidekirjoitusten kommentteista ja kaikkien kommenttien näkeminen vaatii verkkojulkaisun ostamisen. Helsingin Sanomissa kommentoidaan nimimerkillä. MV-lehti näyttää kaikki kommentoinnit julkisesti ja kommentointi tapahtuu Facebook -profiilin kautta, mikä tosin voi olla myös tekaistu. Olen valinnut nämä kaksi verkkolehteä, koska ne edustavat toistensa ääripäitä. Helsingin Sanomat nojaa toiminnassaan laadukkaaseen ja luotettavaan journalismiin. Artikkeleiden kommentointia säätelevät sananvapaus- ja rikoslaki. Kommentoinnissa kielletään muun muassa kunnianloukkaus, rasismi, uhkailu, toisten kirjoittajien arvostelu ja nimittely sekä kiroilu (HS.fi/kommentit). MV-lehti irtisanoutuu kaikenlaisesta säätelystä ja pitää kommentoinnin vapaana. MV-lehti pyrkii ajamaan sananvapa-



utta tuomalla artikkeleissaan esille yhteiskunnan epäkohtia. Kiinnostukseni tutkimuksessa ei kohdistu artikkeleiden sisältöihin vaan niiden kommentointiin.

Aineistona on vuonna 2016 julkaistujen artikkeleiden kommentoinnit. Hakusanoina olen käyttänyt sanoja sosiaalityöntekijä, sosiaalityö, sosiaaliala, sosiaalitoimi/-toimisto/-huolto, lastensuojelu, lastensuojeluilmoitus ja huostaanotto. MV-lehdessä edellä mainittujen lisäksi hakusanoina ovat olleet ”sossu”, ”sossutantta” ja ”huosta”. Tämä siitä syystä, että lehdessä käytetään muitakin kuin niin sanottuja virallisia termejä. Päätin rajata aineistohakua heti niin, että edellä mainittu sana tulee olla mainittu otsikossa. Molempien lehtien hakukoneet hakevat myös artikkeleita, joissa sana mainitaan leipätekstissä mutta olen jättänyt ne huomiotta. Tein hakuja sana kerrallaan ja kirjoitin otsikot Excel-taulukkoon ensiksi kunkin hakusanan alle. Merkitsin muistiin myös julkaisupäivämäärän, jonka piti olla vuoden 2016 aikana syyskuun loppuun mennessä. Muutin kirjausta kuitenkin pian uudelleen ja aloin merkata otsikot suoraan aikajärjestykseen. Tämä siitä syystä, että halusin nähdä, nouseeko jokin aihe erityisesti suurempaan keskusteluun. Vuonna 2016 syyskuun loppuun mennessä molemmissa verkkojulkaisuissa oli sosiaalityötä koskevia aiheita käsitelty lähes yhtä monta kertaa. Helsingin Sanomissa artikkeleita oli enemmän kuin MV-lehdessä mutta MV-lehdessä kommentteja oli yli kaksi kertaa enemmän kuin Helsingin Sanomissa. MV-lehden otsikoissa käytetty ”sossu” – sana on asiayhteydestä riippuen merkattu koskemaan joko sosiaalityöntekijää tai sosiaalitoimistoa.

Tämän jälkeen kävin otsikot ja niiden saamat kommenttimäärät uudelleen läpi. Helsingin Sanomissa oli kuusi artikkelia, joita ei oltu kommentoitu yhtään kertaa ja kahdeksan artikkelia, joita oli kommentoitu 1-3 kertaa. Puolet artikkeleista (14 kpl) oli saanut 90 %:a kommentteista. Tammikuussa paljon keskustelua herätti miesten vähäinen osuus sosiaalitoimistoissa. Huhtikuussa keskustelua herätti lastensuojelun nykytila. Keskustelu sai alkunsa uutisesta, jossa suuri suomalainen kaupunki teki omavalvontailmoituksen työnantajastaan, koska työ- ja asiakasmäärä työntekijää kohden on liian suuri ja työntekijöiden vaihtuvuus ja pätevien sosiaalityöntekijöiden puute on ongelma. Syyskuussa aihe nousi uudelleen esille. Heinäkuussa keskustelua herätti sosiaalihuollon työntekijöiden pätevyysvaatimukset. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) muuttui 1.3.2016, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että AMK-koulutuksen saanut ei voi enää toimia sosiaalityöntekijän viransijaisuudessa. Syyskuussa keskustelua herätti myös venäläislasten huostaanotto Suomessa.

MV-lehdessä kolmasosa (8 kpl) artikkeleista sai 70 %:a kommentteista. Kuusi artikkelia oli saanut vähemmän kuin 10 kommenttia ja loput 17 keskimäärin 30 kommenttia. Eniten kommentteja oli tullut artikkeleihin, jotka käsittelivät ulkomaalaisten toimeentulotukioikeutta. Nämä kolme artikke-

lia olivat keränneet 202 kommenttia. Toiseksi eniten kommentteja olivat saaneet yksittäiset artikkelit, jotka käsittelivät lastensuojeluilmoituksia, joita oli tehty asioista, jotka korostavat suomalaisuutta. Kolmanneksi eniten keskustelua herätti kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton oikeudenmukaisuus, joista yksi artikkeli sai 51 kommenttia.

Päätin rajata aineistoni lastensuojeluun ja huostaanottoon, koska se yhdisti molempien lehtien artikkeleita. Tällöin voisin myös verrata sitä kuvaa, joka sosiaalityöntekijöistä lehdissä rakennetaan. Rajaukseen vaikutti myös oma kiinnostuksenkohteeni nimenomaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa kohtaan. Helsingin Sanomissa olevat artikkelit työntekijän sukupuolesta tai pätevyysvaatimuksista muodostaisivat sangen erilaisen kuvan sosiaalityöntekijästä eikä se olisi vertailukelpoinen MV-lehden rakentaman kuvan kanssa. Kävin läpi kaksi Helsingin Sanomien syyskuussa käytyä keskustelua venäläislasten huostaanottoa käsittelevistä artikkeleista ja niissä kommenttien pääpaino oli enemmän ulkopoliittikkaan painottuva kuin sosiaalityötä tai työntekijöitä koskeva, joten ne valikoituivat sen takia pois. Kävin läpi MV-lehden artikkelit lastensuojeluilmoituksen syistä ja niissä käsiteltiin enimmäkseen suvaitsevaisuutta eikä niinkään sosiaalityöntekijöitä, joten ne valikoituivat pois sen takia. Samasta syystä karsiutuivat pois myös toimeentulotuen hakemista koskevat artikkelit. Helsingin Sanomien huhtikuun lastensuojelun tilaa käsittelevistä artikkeleista valitsin mukaan pisimmän viestiketjun, joka sisältää 36 kommenttia. Toiseksi valitsin syyskuussa käydyn keskustelun samasta aiheesta, joka sisältää 41 kommenttia. MV-lehdestä valitsin mukaan maaliskuussa käydyt kolme keskustelua kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton oikeudenmukaisuudesta ja taloudellisuudesta. Artikkelit saivat yhteensä 77 kommenttia. Tällä perustella aineistot muodostuivat samankokoisiksi kommenttien perusteella, vaikka MV-lehdestä on mukana kolmen artikkelin kommentit ja Helsingin Sanomista kahden artikkelin kommentit. Taulukkoon 1 on koottu vaihteittain aineiston keruu ja rajausta molempien lehtien osalta.

<b>Rajaus: 30.9.2016</b>		<b>Helsingin Sanomat</b>			<b>MV-lehti</b>		
<b>Vaihe 1: Aiheisiin tutustuminen</b>	Hakusanat	sosiaalityöntekijä, sosiaalityö, sosiaaliala, sosiaalitoimi/-toimisto/-huolto, lastensuojelu, lastensuojeluilmoitus, huostaanotto			sosiaalityöntekijä, sosiaalityö, sosiaaliala, sosiaalitoimi/-toimisto/-huolto, lastensuojelu, lastensuojeluilmoitus, huostaanotto, sossu, sossutantta, huosta		
	Otsikkotasot:		Artikkelit:	Kommentit:		Artikkelit:	Kommentit:
	Huostaanotto		2	24		6	134
	Lastensuojelu		12	137		6	152
	Sosiaalitoimisto		1	39		1	4
	Sosiaalityö /Sosiaaliala		5	25		7	255
	Sosiaalityöntekijä		8	35		3	22
	Yhteensä		28	260		23	567
<b>Vaihe 2: Aiheiden tarkempi tarkastelu</b>	Teemat:				Teemat:		
	Sosiaalitoimiston työntekijöiden sukupuoli		1	39	Suomeen pyrkivien toimeentulotukioikeus	1	84
	Lastensuojelun nykytila		4	83	Kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton oikeudenmukaisuus ja taloudellisuus	3	100
	Sosiaalihuollon työntekijöiden pätevyysvaatimukset		7	54	Suomessa asuvien ulkomaalaisten toimeentulotukioikeus	1	87
	Venäläislästen huostaanotto		2	60	Lastensuojeluilmoituksen syyt	2	111
					Toimeentulotuen hakemisen oikeudenmukaisuus	1	31
	Yhteensä		14	236		8	413
<b>Vaihe 3: Tutkimuksen rajauksen tekeminen</b>	Aineistoa yhdistävät aiheet:						
	Lastensuojelu ja huostaanotto		2	77		3	100

Taulukko 1: Aineiston keruu ja rajaus

Seuraavaksi aloin kopioida artikkeleihin tulleita kommentteja Wordiin. Helsingin Sanomissa kommentoidaan nimimerkillä. Kopion tekstin Wordiin, kirjoitin nimimerkin paperille ja annoin sille numeron. Tämä siitä syystä, että jos nimimerkki kommentoi uudelleen samassa viestiketjussa, tulee

nimimerkille sama numero koko keskustelun ajan. Numeroimalla kommentoijat pystyin myös helpommin seuraamaan, kuinka monta kommentoijaa keskusteluun osallistuu. Halusin numeroida kommentoijan myös sen takia, että pystyisin paremmin ottamaan etäisyyttä tekstiin ja parantamaan siten tutkimukseni objektiivisuutta. Nimimerkki väistämättä herättää jonkinlaisia mielikuvia, joka voi vaikuttaa tekstin tulkintaan. Merkitsin kommentit seuraavalla tavalla: HS1.23.K-14, joka tarkoittaa Helsingin Sanomien ensimmäistä artikkelia (HS1) ja sen 23. kommenttia (23), jota kommentoi kommentoija numero 14 (K-14). Samalla tavalla merkitsin toisen artikkelin kommentit. Toisen artikkelit kommentoijat numeroin uudelleen ykkösestä alkaen eli esimerkiksi artikkeleiden kommentoija K-14 ei ole sama nimimerkki artikkeleiden välillä. Helsingin Sanomissa kommentit tulevat alekkain mutta siellä on mahdollista kommentoida myös toisen kommentoijan tekstiä eikä pelkästään artikkelia. Kommentti toisen kommentoijan tekstiin näkyy niin, että alkuperäinen teksti näkyy yläpuolella pienellä kursivoituna. Olen kopioinut kommentit toisen kommentoijan kirjoitukseen alenevan tikapuumallin mukaisesti. Edellä mainittua kommenttia (HS1.23.K-14) on kommentoitu ja se on merkitty näin: HS1.30.K-9, joka tarkoitti Helsingin Sanomien ensimmäisen artikkelin 30. kommenttia, jonka on kirjoittanut kommentoija 9. Kahdesta Helsingin Sanomien viestiketjusta tuli kirjasintyyppillä Times New Roman, kirjasinkoolla 12 ja rivivälillä 1 yhteensä 13 sivua.

Tämän jälkeen kopioin MV-lehden kommentit Wordiin. MV-lehdessä kommentoidaan Facebook – profiililla, jonka henkilö on rekisteröinyt omalle nimelleen. Profiili voi olla myös tekaistu, jossa käytetään keskittyä nimeä, joka on muu kuin etu- ja sukunimestä muodostuva nimi. Kopioidessani tekstiä merkitsin samalla, onko kommentoija nainen vai mies ja annoin kommentoijalle numeron samalla tavalla kuin ylhäällä, että pystyn seuraamaan, moniko keskusteluun osallistuu. Numeroimalla kommentoijat halusin etäännyttää itseni kommentoijista. Kommentoijat, joiden sukupuolesta ei voinut nimen perusteella tehdä johtopäätöksiä, merkitsin sukupuolettomiksi. Merkitsin kommentit näin: MV1.35.Mies 23 eli MV-lehden ensimmäiseen artikkeliin tullut 35. kommentti, johon kommentoi 23. miespuolinen henkilö. MV-lehdessä voi kommentoida myös toisen kommenttia mutta erotuksena Helsingin Sanomiin, kommentti tulee suoraan sen kommentin alapuolelle, jota kommentoidaan. Tällaisen kommentin olen merkannut näin: MV1.33.1.Nainen 7 eli MV-lehden ensimmäisen artikkelin 33. kommenttiin tullut ensimmäinen kommentti, jota kommentoi 7. keskusteluun osallistunut naishenkilö. Mikäli kommentti sai muita kommentteja, seuraava sai numeron MV1.33.2.Nainen 8. Kopioidessani kommentteja huomasin, että kommenttimäärä ei aina täsmännyt siihen, mitä verkkosivuilla ilmoitetaan artikkelin saamaksi kommenttimääräksi. Esimerkiksi ensimmäisen MV-lehden artikkelin kommenttimääräksi ilmoitetaan 51 kommenttia mutta todellisuudessa niitä oli 43 eli kahdeksan viestiä on poistettu mutta määrä ei päivity kommenttilaskuriin.

Kommenttimäärään lasketaan ainoastaan artikkeliin kommentoinnit eikä siinä huomioida kommenttoijien saamia vastauksia. MV-lehden ensimmäisen artikkelin kommentteja on kommentoitu 21 kertaa, joten kokonaiskommenttimäärä nousee 64 kommenttiin. Kahden muun artikkelin kommenttimäärät täsmäävät sivuilla ilmoitettuun kommenttimäärään mutta niissä on lisäksi kommentoitu muiden kommentteja, jolloin kommenttien määrä nousee kymmenellä kommentilla. MV-lehden kolmen artikkelin kommenttimäärä on siis tasan 100 kommenttia. Kopioitua tekstiä kirjasintyypillä Times New Roman, kirjasinkoolla 12 ja rivivälillä 1 on 11 sivua.

Tutkimusaineistona on kahden Helsingin Sanomien ja kolmen MV-lehden artikkeleiden saamat kommentit. Kommentteja on yhteensä 177 kappaletta. Helsingin Sanomien artikkelit koskevat lastensuojelun nykytilaa ja MV-lehden artikkelit kiireellistä sijoitusta ja huostaanottoa. Helsingin Sanomien ensimmäinen artikkeli koskee uutista, jossa suuri suomalainen kaupunki teki omavalvontailmoituksen työnantajastaan, koska työ- ja asiakasmäärä työntekijää kohden on liian suuri ja työntekijöiden vaihtuvuus ja pätevien sosiaalityöntekijöiden puute on ongelma. Toinen teksti käsittelee samaa aihetta. Teksti on julkaistu mielipidepalstalla ja sen on kirjoittanut nimimerkillä lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Tutkielmassa mielipidekirjoitus käsitetään artikkeliksi samalla tavalla kuin neljä muutakin tutkimuksen artikkelia.

MV-lehden kaksi ensimmäistä artikkelia käsittelevät kiireellistä sijoitusta ja huostaanottoa sekä niiden oikeudenmukaisuutta. Artikkeleissa pohditaan kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton perusteita. Kolmas artikkeli käsittelee ”lastensuojelumarkkinoita” ja siinä puhutaan sijaishuollon kustannuksista ja yksityisten palvelutuottajayhtiöiden tuloksista. Taulukkoon 2 on koottu artikkeleiden saamat kommentit, kommentointiin osallistuneiden määrä ja sukupuolijakauma sekä saman nimimerkin ja profiilin kirjoittamat kommenttimäärät.

Helsingin Sanomat			saman nimimerkin kommentit		
	kommentteja yhteensä	kommenttoijia	2 krt	3 krt	4 krt
artikkeli 1	36	29	5	1	
artikkeli 2	41	30	4	2	1

MV-lehti					saman profiilin kommentit			
	kommentteja yhteensä	mies	nainen	sukupuoleton	2 krt	3 krt	4 krt	5 krt
artikkeli 1	64	29	11	4	7	3	1	1
artikkeli 2	21	10	6		3	1		
artikkeli 3	15	7	2	2	2	1		

Taulukko 2: Artikkeleiden kommentointiin osallistuneiden määrä ja kommentointimäärä

### 3.4 Retoriikan analyysi

Retoriikan analyysi nojaa sosiaaliseen konstruktionismiin. Retoriikan analyysi ei ole kiinnostunut mahdollisesta kielen takana olevasta todellisuudesta vaan kieltä tarkastellaan sellaisenaan. (Jokinen 2016a, 250-251.) Jokisen (mt., 259) mukaan retoriikassa on tarkoitus vakuuttaa yleisö argumentin ansioituneisuudesta ja saada sille kannatusta. Perelmanin (1996) mukaan argumentaation lähtökohdaksi on premissit eli esisopimukset, jotka yleisö hyväksyy. Argumentaation tavoitteena on saada premissien hyväksyntä koskemaan myös johtopäätöksiä. Hyväksynnän saamiseksi käytetään erilaisia sidoskeinoja, joita Perelman nimittää kvasiloogisiksi argumenteiksi, todellisuuden rakenteeseen perustuviksi ja sitä luoviksi argumenteiksi. Kvasiloogisella argumentilla tarkoitetaan loogiselta vaikuttavaa argumenttia mutta joka tarkemmin tarkasteltuna sisältää epäjohdonmukaisuuksia. Kyse ei ole virheestä vaan heikosta argumentista. Todellisuutta rakentavat argumentit perustuvat todellisuutta rakentaviin siteisiin. Peräkkäisyysiteet perustuvat syy – seuraus –suhteen näkyväksi tekemiseen, jolloin argumentaatioissa voidaan keskittyä tutkimaan syitä, todeta seuraukset tai pohtia seurausten vaikutuksia. Rinnakkaisuussiteet perustuvat henkilön ja hänen tekojensa suhteen näkyväksi tekemiseen. Todellisuuden rakennetta luovissa argumenteissa tapahtuneesta luodaan malli, johon argumentilla nojataan. Argumentoinnissa käytetään metoforia. Perelmanin (mt.) mukaan toistoa käytetään vakuuttamaan argumenttia. Argumentoinnissa ei toisteta pelkästään sanaa vaan samaa perustelua. (Mt., 28, 59-62, 93-94, 102-103, 161.)

Jokisen (2016a) mukaan retorisisessa argumentaatioissa ei ole yhtä totuutta vaan myös vastakkaiset mielipiteet voivat olla yhtä kannatettavia. Argumentaation keskeinen tekijä on yleisösuhte. Argumentaation etenemistä määrittää yleisö, joka argumentilla pyritään vakuuttamaan. (Mt., 259-260.) Perelmanin (1996, 21) mukaan yleisöksi voidaan määritellä kaikki, joihin kirjoittaja pyrkii argumentillaan vaikuttamaan. Helsingin Sanomien ja MV-lehden kommentoijat kirjoittavat vastineensa artikkeliin ja osa ottaa kantaa toisen kirjoittajan kommenttiin. Tästä huolimatta yleisönä voidaan pitää muitakin kuin kommentointiin osallistuneita. Kommenttien avoimuus, joka Helsingin Sanomissa tarkoittaa kaikkia verkkolehden ostaneita ja MV-lehdessä kaikkia lukijoita, määrittää yleisöksi universaaliyleisön. (Ks. Perelman 1996, 24.) Perelmanin (mt.) mukaan universaaliyleisölle kirjoitettaessa kirjoittaja pyrkii vetoamaan yleisiin tosiasioihin ja arvoihin, jotka useimpien voi olettaa hyväksyvän. Universaaliyleisölle kirjoitettaessa käytetään enemmän vakuuttelua suostuttelun sijaan. Vakuuttelulla pyritään vetoamaan järkeen, kun taas suostuttelulla vedotaan tietyn yleisön yhteiseen kiinnostuksenkohteeseen. Suostuttelua käytetään erityisyleisölle kirjoitettaessa. (Mt., 23-25.) Pe-

relman (mt.) korostaa, että saadakseen yleisön hyväksynnän arvoihin vetoaminen edellyttää niiden käyttöä hyvin yleisessä muodossa. (Mt., 34; Summa 1996, 70.)

Jokisen (2016b, 338) mukaan retoriikan analyysi on käyttökelpoinen menetelmä verkkokeskustelujen analysointiin. Kommentoidessaan artikkeleita kirjoittaja voi käyttää erilaisia perusteluja lisätäkseen argumentin vakuuttavuutta. Jokinen (2016b) ja Kakkuri-Knuuttila (2011) ovat määritelleet erilaisia retorisia keinoja argumentin vakuuttamiseksi. Retoriset keinot on koottu taulukkoon 3.

### **1 Puhujakategorioilla oikeuttaminen**

Kirjoittaja oikeuttaa kommenttinsa tietystä kategoriasta käsin

### **2 Liittoutumisasteen säätely**

Kirjoittaja liittoutuu esittämänsä mielipiteen kanssa tai ottaa siihen etäisyyttä esiintyen mielipiteen välittäjänä

### **3 Konsensuksella tai asiantuntijan lausunnolla vahvistaminen**

Kirjoittaja vahvistaa mielipidettään vetoamalla yhteiseen toimintatapaan tai viittaa mielipiteessään asiantuntijana pidettävän mielipiteeseen

### **4 Tosiasiat puhuvat puolestaan**

Toimijat etäännytetään tekstistä ja asiat vain tapahtuvat

### **5 Kategorioiden käyttö vakuuttamisen keinona**

Kirjoittaja käyttää kategorioita ja antaa niille merkityksiä

### **6 Yksityiskohdilla ja kertomuksilla vakuuttaminen**

Kirjoittaja pyrkii vakuuttamaan lukijan yksityiskohtaisella kertomuksella ja jättää tulkinnan lukijalle

### **7 Numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen**

Kirjoittaja käyttää numeroita tai laatusanoja vahvistaakseen mielipidettään

### **8 Metaforien käyttö**

Kirjoittaja käyttää käsitteitä saadakseen sanomansa ymmärretyksi

### **9 Ääri-ilmaisujen käyttö**

Kirjoittaja korostaa ääri-ilmaisuilla piirteitä, joita haluaa kuvauksen kohteeseen liittää

### **10 Värittävien ilmaisujen käyttö**

Kirjoittaja käyttää värittäviä ilmaisuja arvo- tai tunnelatauksen luomiseksi

Taulukko 3: Retoriset keinot Jokista (2016b) ja Kakkuri-Knuuttilaa (2011) mukaillen.

Puhujakategorioilla oikeuttamisella (keino 1) tarkoitetaan puhetta, joka tietystä kategoriasta lausutuna saa arvostuksen, riippumatta puheen sisällöstä. Sama puhuja voi kategorisoida itsensä moniin eri kategorioihin tilanteesta ja yleisöstä riippuen. (Jokinen 2016b, 346-347.) Liittoutumisasteen säätely (keino 2) on verkkokeskusteluihin vahvasti liittyvä keino. Kirjoittajan sitoutuminen mielipitee-

seensä vahvistaa kirjoittajan näkökantaa ja tuo esille leirin, jonka puolelle kirjoittaja on asettunut. (Ks. Arpo 2005; Pietilä 2010.) Asiantuntijan lausunnolla (keino 3) vahvistamisessa vedotaan esimerkiksi aiheesta saatuihin tutkimustuloksiin. Konsensusta voidaan rakentaa tuomalla ilmi asioita, joiden toteutuminen lisää lasten hyvinvointia. Tosiasiapuheessa (keino 4) asiat vain tapahtuvat eikä niiden kulkuun voi vaikuttaa. Tosiasiapuhetta tuotetaan häivyttämällä puheesta asioista vastuussa olevat. Lastensuojelusta ja huostaanotosta puhuttaessa automaattisesti kategorisoidaan (keino 5) ihmisiä lastensuojelun asiakkaisiin ja viranomaisiin, jotka tuota tehtävää suorittavat. Yksityiskohdilla vakuuttamisessa (keino 6) asioiden tarkalla kuvauksella pyritään antamaan luotettava ja virheetön kuva kohteesta. Numeerinen ja ei-numeerinen määrittäminen (keino 7) mahdollistaa asioiden esittämisen laskettavissa olevilta. (Jokinen 2016b, 350-358.) Metaforia (keino 8) käytetään värittämään puhetta tai paljastamaan tutusta asiasta uusia puolia (Kakkuri-Knuuttila 2011, 258-259). Ääri-ilmaisuilla (keino 9) voidaan vahvistaa tai vähentää piirteitä, joita käsiteltävään asiaan halutaan liittää. Liiallinen ääri-ilmaistujen käyttö voi heikentää argumentin vakuuttavuutta, koska se tulkitaan liioitteluksi. (Jokinen 2016b, 362-364.) Värittäviä ilmaisuja (keino 10) käytetään antamaan arvo- ja tunnelataus mielipiteelle ilman perusteluja (Kakkuri-Knuuttila 2011, 258). Esimerkiksi ”sossu” -sanon käyttö sosiaalityöntekijä -sanon sijaan sisältää tunnelatauksen, vaikka onkin yleiskieleen juurtunut.

Lisäksi muita retorisia keinoja ovat kolmen lista, toisto, mahdolliselta vasta-argumentilta suojautuminen ja ironia. Kolmen listassa asia määritellään kolmella tavalla, jolloin luodaan vaikutelma säännönmukaisuudesta. Toistossa ei toisteta pelkästään sanaa vaan sama asia esitetään toisesta näkökulmasta. Vasta-argumentilta suojautumisessa oma argumentti pyritään suojaamaan odotettavissa olevalta vastaväitteeltä. Kirjoittaja voi kirjoittaa esimerkiksi, että ”on hyvä, että näin tapahtuu mutta...”, jossa alussa esittää ymmärtävänsä asian hyvät puolet ja sillä suojaa oman kantansa asiaan, jonka ilmoittaa perään. (Jokinen 2016b, 364-366.) Jokinen (mt., 367) toteaa ironian kuuluvan yleensä hyökkäävään retoriikkaan. Ironialla on tarkoitus tuoda esiin kilpailevan väitteen naurettavuus.

### **Miten analyysin tein?**

Aloitin aineiston analyysin lukemalla Wordiin kopioimani kommenttitekstit useaan kertaan lävitse. Tämän jälkeen aloin kirjoittaa Exceliin, miten sosiaalityöntekijöitä tai sosiaalityötä määritellään. Kirjoitin määrittelyitä sitä mukaan, kun niitä tekstistä nousi esiin. Määrittelin toiminnan tehottomaksi, kun kirjoittaja puhui toiminnan olevan ”hölmöläisten puuhastelua”. Jos seuraava kirjoittaja näki toiminnan tehottomuuden syyn olevan johtajuudessa, lisäsin tämän määritelmän samaan sarak-



keeseen. Seuraava kirjoittaja näki pätevien työntekijöiden olevan yksityisellä puolella, joten määrittelin sosiaalityöntekijän epäpäteväksi. Kun kirjoittaja puhui, että sosiaalityöntekijöiden pitäisi joustaa palkasta, määrittelin sosiaalityöntekijän joustamattomaksi. Kirjoittajan puhuessa lastensuojelulain olevan huono, määrittelin vian olevan järjestelmässä. Etenin näin molempien artikkeleiden kanssa ja kirjoitin määrittelyt samaan taulukkoon.

Pidin Helsingin Sanomien ja MV-lehden aineistot erillään. Helsingin Sanomien teksteissä oli nähtävissä myös positiivisia määreitä sosiaalityöntekijyydelle, mitä ei MV-lehden kommenteissa ollut. Helsingin Sanomissa puhutaan sosiaalityön olevan vaativaa ja arvokasta työtä ja sosiaalityöntekijöiden fiksua ja korkeakoulutettuja. Myös kirjoitustyylin erilaisuus lehtien välisissä kommenteissa oli selvä. MV-lehdessä kirjoittajat käyttävät esimerkiksi kirosanoja mielipiteensä esiintuomiseen. Kirjoittajat toteavat esimerkiksi *”(kirosana) sossunakkojen olevan tuollaisia”* tai kysyvän *”mitä (kirosana) tässä maassa tapahtuu?”* Kommentointimahdollisuuden erilaisuus varmasti vaikuttaa kommenttien erilaisuuteen. Helsingin Sanomissa on kirjauduttava, jotta mielipiteensä voi ilmaista ja kommentointiohjeet esimerkiksi kieltävät kiroilun. MV-lehdessä voi kommentoida kuka vaan ja tällaiset lyhyet, kiroilun sävyttämät kommentit voidaan ajatella olevan ensimmäinen, tunnelautunut reaktio artikkeliin. Molemmissa lehdissä sosiaalityöntekijästä käytetään nimitystä ”sossu”, joka on puhekieleen yleistynyt sana kuvaamaan sekä sosiaalityöntekijää että sosiaalitoimistoa. MV-lehdessä sosiaalityöntekijästä käytetään myös nimitystä ”sossuhirviö”, ”sossuapina” ja ”sossutantta”. Lastensuojelun asiakkaista käytetään lapsi –sanan lisäksi nimitystä ”heikoimmassa asemassa oleva”, ”autettava ja hädänalainen” ja ”Suomen tulevaisuus”.

Jatkoin kommenttien ja tekemäni taulukon (ks. taulukko 4) tarkastelua etsimällä niistä yhteisiä teemoja. Helsingin Sanomien aineistosta nousi selvästi esiin sosiaalityöntekijöiden toiminta ja resurssipula. Kirjoittajat puhuivat paljon, miten sosiaalityöntekijät toimivat tai heidän kuuluisi toimia ja mikä olisi ratkaisu siihen, että toiminta saataisiin tehokkaammaksi. Kirjoittajat pohtivat myös paljon sitä, mikä on syy tehottomuuteen. Resurssipula oli toinen selvästi esiinnoussut teema. Kirjoittajat puhuivat sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimuksista ja resurssien kohdennuksesta. Aineistosta esiin nousseet positiiviset määreet liittyivät työn vastuullisuuteen. Samaan aikaan kirjoittajat puhuivat, kuinka sosiaalityöntekijöiden vastuuta ja osaamista liioitellaan. Lisäksi kirjoittajat puhuivat sosiaalityöntekijöiden ahneudesta ja joustamattomuudesta ja siitä, kuinka sosiaalityöntekijöiden palkankorotusvaade on mennyt lapsen edun edelle.

Jatkoin taulukon (ks. taulukko 4) ja tekstin läpikäyntiä ja aloin tarkastella, miten eri teemoista puhutaan. Kirjoittajat puhuivat muun muassa työn vastuullisuudesta toiminnan, työn sisällön ja luonteen kautta. Samalla, kun kävin puhetapoja lävitse, merkitsin muistiin, missä kommentissa puhetapa käy ilmi. Esimerkiksi työn vastuullisuuden näkyminen toiminnassa käy ilmi kommentissa HS1.20.K-19, kun kirjoittaja puhuu sosiaalityöntekijöiden tekevän liikaakin, kun myös vanhemmilla on vastuu. Sosiaalityöntekijöiden vastuun ja osaamisen liioittelu määrittyi kuvaamaan työn sisältöä vastakohtien kautta. Aiemmin olin määritellyt sosiaalityöntekijöiden joustamattomuudesta ja palkankorotusvaateista puhumisen ahneudeksi. Tarkemmin aineistoa tarkasteltuani huomasin, että palkankorotusvaateiden vastapuolella oli säästöpuheet, jolloin ongelmapuhe nousi yleisemmälle tasolle kuin koskemaan pelkästään sosiaalityöntekijöitä. Kirjoittajat pitivät yllä myös arvopuhetta palkankorotusvaatimuksista puhuessaan, kun toisella puolella oli lapsen etu. Säästöpuheen ja arvopuheen vuoksi muutin ahneuden teeman tunteettomuuden teemaksi.

Tein samalla tavalla MV-lehden tekstien kanssa. MV-lehdessä määriteltiin Helsingin Sanomia vähemmän sosiaalityöntekijöitä tai sosiaalityötä mutta MV-lehden aineistosta nousi Helsingin Sanomia enemmän suoria määrittelyitä sosiaalityöntekijöille ja lastensuojelulle, kun kirjoittajat puhuivat sosiaalityöntekijöiden mielivallasta, omavaltaisuudesta, ihmisvihasta tai kiusaamisesta. MV-lehdestä nousi Helsingin Sanomia selkeämmin esiin kolme teemaa. Teemoissa tuli esiin sosiaalityöntekijöiden ominaisuudet, jotka käsittelivät sitä, millaisia ihmisiä sosiaalityöntekijät ovat. Sosiaalityöntekijöiden toiminta oli toinen esiin noussut teema ja siinä tuotiin toistuvasti esiin toiminnan järjettömyys. Kolmannessa teemassa puhuttiin järjestelmän luomista ongelmista. MV-lehden teemat nimesin ominaisuuksien, mielivallan ja järjestelmän retoriikaksi. Nimesin toiminnan teeman mielivallan retoriikaksi, koska toiminnasta puhuttiin pelkästään mielivallan kautta. Taulukkoon 4 on koottu Helsingin Sanomien ja MV-lehden kommentteista tekemäni teemoittelut ja tyypittelyt.

		Helsingin Sanomat: Sosiaalityöntekijän tai sosiaalityön määrittelypuhe?		MV-lehti: Sosiaalityöntekijän tai sosiaalityön määrittelypuhe?	
Vaihe 1: Aineiston teemoittelu		<b>Teemat:</b>		<b>Teemat:</b>	
		Toiminta tehotonta	Hölmöläisten puuhaste- lua, johtajat eivät tee mitään järkevää	Pelkääjä/ujo	Tuttu työntekijä sulkee silmänsä, ei uskalla puuttua
		Organisointikyvytön	Kirjauksia tehdään ta- paamisten välillä toimis- tolla	Kiusaaja	Ihmisten kiusaamista
		Apua ei saa	Jos ei ole kriisiä, ei ole mahdollista saada apua	Vallanhaluinen	Halu näyttää, kuka määrää
		Vastuullinen	Tekevät liikaakin	Mielivaltainen	Jos pyytää apua, huostaanottaa
		Työ kuormittavaa ja henkisesti raskasta	Liikaa asiakkaita, ei ole aikaa, vaativimpia töitä, mitä on	Vika järjestelmässä	Huostaanotot arkipäi- vää, kieroutunut lakijär- jestelmä
		Joustamaton	Palkasta pitäisi joustaa		
		Välinpitämätön	Laiminlyönnit salassapi- don taakse		
		Ahneita	Palkkavaatimus mennyt lapsen edulle		
		Vika järjestelmässä	Lastensuojelulaki huono		
		Resurssipula keino- koinen	Pätevyysvaatimusten muuttaminen		
		Epäpätevää	Pätevät yksityisellä puolella		
Vaihe 2: Aineiston tyypittely	<b>Tyypittely:</b>				
	Tehoton toiminta	Johtajuus	Johtajat eivät tee mitään järkevää	Ominaisuudet	Ujo, tuttu työntekijä sulkee silmänsä, ei uskalla puuttua
		Toiminta	Hölmöläisten puuhastelua		Kiusaaja
		Koulutus	Organisointikyvytön, kirjauksia tehdään tapaa- misten välillä toimistolla	Mielivalta	Halu näyttää, kuka määrää
		Järjestelmä	Jos ei ole kriisiä, ei ole mahdollista saada apua		Jos pyytää apua, huostaanottaa
	Vastuullisuus	Toiminta	Tekevät liikaakin	Järjestelmä	Huostaanotot arkipäivää
		Työn sisältö	Työ kuormittavaa, liikaa asiakkaita, ei ole aikaa		Kieroutunut lakijärjes- telmä
		Työn luonne	Henkisesti raskasta, vaativimpia töitä mitä on		
	Tunteettomuus	Toiminta	Palkasta pitäisi joustaa		
		Järjestelmä	Laiminlyönnit salassapi- don taakse		
		Arvot	Palkkavaatimus mennyt lapsen edulle		
	Resurssipula	Rakenteet	Lastensuojelulaki huono		
		Järjestelmä	Pätevyysvaatimusten muuttaminen		
		Syy sosiaalityönteki- jöissä itsessään	Pätevät yksityisellä puolella		

Taulukko 4: Aineiston teemoittelu ja tyypittely

Tämän jälkeen aloin tarkastella, mitä retorisia keinoja kirjoittajat käyttävät vakuuttamaan kommenttiaan. Helsingin Sanomien aineistosta valitsin kustakin puhetavasta sitä parhaiten kuvaavan kommentin ja aloin tarkastella, mitä retorisia keinoja siinä on käytetty. MV-lehden aineistosta valitsin

yhden jokaista tyypittelyä kuvaavan kommentin. Kävin kommentteja läpi Jokista ja Kakkuri-Knuutilaa mukailevan taulukon (ks. taulukko 3) avulla ja kirjoitin retoriset keinot auki kunkin kommentin alle, jotka löytyvät luvusta neljä. Tekstiotteet ovat alkuperäisessä muodossaan eikä mahdollisia kirjoitusvirheitä ole korjattu.

### 3.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Kuulan (2011) mukaan verkkosivustot, joiden toiminta on suunnitelmallista ja johdettua sekä aineisto on kenen tahansa luettavissa, voivat olla tutkimusaineistoa kuten mikä tahansa muu julkinen asiakirja. Koska verkkokeskusteluihin osallistujat eivät välttämättä miellä olevansa avoimesti tutkitavissa, tulee ihmisten yksityisyyttä kunnioittaa. Tutkimuksessa tulee ottaa huomioon verkossa käytävän keskustelun arkaluonteisuus ja kirjoittajien tunnistettavuus. Kuulan mukaan verkkokeskusteluissa käytettävä nimimerkki ei välttämättä takaa tunnistamattomuutta. Kuula (mt.) kirjoittaa tutkittavien informoinnin verkkoaineistojen kohdalla olevan harkinnanvaraista. Tutkittavien informointivelvoite koskee tapauksia, joissa tunnistetiedot tallennetaan. Kuulan mukaan yleissääntönä mahdollisille tutkimuksen rajoituksille on verkkosivuston käyttöohjeet ja sisään kirjautumisen ehdot ja rajoitukset. (Mt., 117-120, 171, 184-186, 192-196.) Helsingin Sanomat antaa verkkosivuillaan luvan kommenttien käyttöön tutkimustarkoituksessa. MV-lehdestä ei löydy ohjeita kommentointiin mutta koska kommentit ovat kenen tahansa luettavissa ilman rekisteröitymistä, kommentteja voidaan käyttää tutkimusaineistona ilman informointivelvoitetta (Kuula 2011, 117). Tutkimuksesta on poistettu kirjoittajien nimimerkit ja Facebook –nimet eli suorat tunnisteet muuttamalla ne koodeiksi. Koodauksella on varmistettu kirjoittajien anonymisointi. Nimimerkkien ja Facebook -nimien koodauksessa käytettyä numerointia ei ole myöskään tallennettu vaan koodauksessa käytetty paperi on hävitetty. Aineiston anonymisoinnilla helpotetaan myös aineiston säilytystä. Tallennetuissa tiedostoissa ei ole muuta kuin kommentit koodeineen ja tiedostot on nimetty lehden nimellä ja artikkelin numerolla. Tällä on estetty suora paikannus alkuperäiseen artikkeliin. (Ks. Kuula 2011, 109-115, 200-209, 214-219.) Aineistot säilytetään ulkoisella kovalevyllä tutkielman tarkastukseen asti, jonka jälkeen ne hävitetään.

Lähtökohtana kaikelle tutkimukselle, myös verkkosivustotutkimukselle, on tutkittavien ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden suojaaminen ja vahingon välttäminen (Kuula 2011, 192). Rooke (2013) kirjoittaa eettisen pohdinnan koskevan sekä aktiivista että passiivista verkkosivustotutkimusta. Passiivisella tutkimuksella, kuten tämä tutkimus, tarkoitetaan tutkimusta, jossa tutkittavat eivät

tiedä osallistuvansa tutkimukseen ja tarjoavansa tietoa tutkimustarkoitukseen. (Mt., 265-268.) Kuula (2011) kirjoittaa, että verkkosivustoja aineistonaan käyttävä perustelee eettiset ratkaisunsa itse. Kuulan mukaan on tärkeää pohtia muun muassa omaa tunnetta tilanteessa, jossa oma kommentti tai tunnekuohussa kirjoitettu mielipide olisi myöhemmin osa tieteellistä tutkimusaineistoa. Tämän vuoksi myös suorien lainausten käytön tulee olla perusteltua. (Mt., 169, 198.) Kopioidessani kommentit poistin kirjoittajien nimimerkit ja nimet antamalla niille koodin, koska halusin etäännyttää itseni kirjoittajista. Ajattelen niin, että jos olisin säilyttänyt nimimerkit ja nimet kommentin yhteydessä, vaikka en niitä tekstiotteissa käyttäisikään, suhtautuisin tekstiin henkilökohtaisemmin ja mahdollisesti tunnetasolla enkä tutkijan roolissa. Nyt tekstiä lukiessani suhtauduin siihen pelkästään tekstinä. Alun teemoittelun ja tyypittelyn avulla tarkastelin, *mitä* puhutaan mutta retorista analyysiä käyttäen kiinnostukseni on kuitenkin siinä, *miten* puhutaan. Jokaista teemaa ja tyyppiä kuvaavia tekstiotteita oli paljon ja ne vaihtelivat analyysin aikana. Tekstiotteisiin ovat valikoituneet otteet, jotka *parhaiten* kuvaavat kyseistä puhetapaa eikä siihen ole vaikuttanut se, että sen on kirjoittanut joku tietty kirjoittaja. Tekstiotteista on poistettu mahdolliset viittaukset paikkakuntaan tai muihin kirjoittajan henkilökohtaiseen elämään liittyviin tekijöihin.

## 4 Sosiaalityöntekijän julkisuuskuvan erilaiset retoriikat

### 4.1 Sosiaalityöntekijän julkisuuskuva Helsingin Sanomien kommentoijien retoriikassa

#### 4.1.1 Sosiaalityöntekijä tehottoman toiminnan retoriikassa

Sosiaalityöntekijöiden toiminta nähdään usein tehottomana. Sosiaalityöntekijöiden tehottomuutta kuvataan johtajuuden, koulutuksen, järjestelmän ja tietysti itse toiminnan kautta. Tehottomuuden kuvauksessa käytetään retorisia keinoja kategorisaatiota, ääri-ilmaisuja, metaforia, numeerista ja ei-numeerista määrällistämistä sekä toistoa. Lisäksi kirjoittavat antavat esimerkkejä, joissa tosiasiat puhuvat puolestaan. Johtajuuden kautta tehottomuutta kuvatessa kommentoijat näkevät, että toiminta tehostuu johtajia vähentämällä, koska johtajien ei nähty tekevän mitään järkevää. Järkevyyden tai hyvän johtajuuden merkkejä ovat tilanteen tasalla oleminen ja suhtautuminen vakavasti henkilökunnan palautteeseen.

*”Työnjohto/hallinto ei näe minkäänlaista ongelmaa vaikka kaikki mittaritkin näytävät kuinka esim (kaupunki) asiakasmäärät työntekijöitä kohti ovat huomattavasti alhaisempia. Johdon vakiovastaus henkilökunnan valituksiin ylikuormituksesta tai muista ongelmista on aina ”ovella/ulkona on tulijoita, voi lähteä jos ei miellytä”.” HSI.7.K-7*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi työnjohdon välinpitämättömäksi, joka ei näe ongelmia ja käyttää vakiovastauksia henkilökunnan palautteeseen. Kirjoittaja käyttää ääri-ilmaisuja korostamaan työnjohdon kyvyttömyyttä nähdä ongelmia. Kirjoittaja käyttää ”mittareita”, ”asiakasmääriä” ja ”huomattavasti alhaisempia” sanoja määrällistämään asioita kertoessaan ongelmista. Kirjoittaja antaa esimerkin työnjohdon välinpitämättömyydestä. Esimerkissä työnjohto ei välitä, vaikka työntekijä lähtisikin, koska uusia työntekijöitä on mahdollista saada. Lausahduksen kirjoittaja on laittanut lainausmerkkeihin. Tällä kirjoittaja pyrkii tehostamaan kommentiaan, että hänellä on tiedossaan työnjohdon aitoa kommentointia.

Toiminnan tehottomuuden syy nähdään luonnollisesti myös toiminnassa. Sosiaalityöntekijöiden toiminta on ”hölmöläisten puuhastelua”, joka näkyy esimerkiksi siinä, että työntekijä käyttää lapsen sijoituspaikan etsimiseen puoli työpäivää. Sosiaalityöntekijöiden nähdään tekevän asioista liian monimutkaisia. Kirjoittajien mukaan erolasten hyvinvointi voidaan taata vuoroasumisella. Sosiaali-

työntekijöiden tulisikin kirjoittajien mukaan keskittyä katsomaan, tekevätkö he oikeita asioita ja käyttää työaikansa tehokkaammin. Se, että on kiire ja paljon tekemistä, ei vielä kerro tehdäänkö oikeita asioita. Kirjoittajat toivovat, että sosiaalityöntekijät auttavat vanhempia löytämään vahvuutensa. Alla olevassa otteessa kirjoittaja näkee, että koska sosiaalityöntekijöillä on kiire, he korvaavat auttamisen lasten huostaanotolla.

*”Sosiaalityönteko on muuttunut pelkäksi asiakkaiden tulojen ja tukien vahtimiseksi ja asiakkaiden syyllistämiseksi kaikesta. Varsinaiseen sosiaalityöhön ja ihmisten tukemiseen ei ole varaa eikä aikaa. Tämä kaikki korvataan nykyisin sillä että lapsi tai lapset otetaan huostaan ja vähintäänkin kolminkymmenkertaistetaan menot lasta kohti kuukaudessa.” HS2.38.K-28*

Otteessa sosiaalityö kategorisoidaan tulojen ja tukien vahtimiseksi ja asiakkaiden syyllistämiseksi. Tätä kirjoittaja korostaa usein ääri-ilmaisulla. Sosiaalityön tarkoitus on huostaanottaa lapset eikä auttaa. Kommentti jatkuu kuvauksella nykytilanteen toivottomuudesta. Kirjoittaja käyttää retorisenä keinona kuvausta, jossa tosiasiat puhuvat puolestaan. Jos ei ole rahaa eikä aikaa, ei ole mitään. Lopuksi kirjoittaja käyttää numeerista ilmaisua perustellessaan, mikä on lopputulema toiminnan jatkussa tällaisena.

Sosiaalityöntekijät näyttäytyvät myös organisointikyvyttöminä ja tehottomina. Tätä kommenttia kirjoittajat tehostavat käyttämällä usein ääri-ilmaisuja ja numeerista määrällistämistä. Organisointikyvyttömyyden ja tehottomuuden syyksi katsotaan sosiaalityöntekijöiden koulutus, kuten alla oleva esimerkki tekee näkyväksi.

*”-<sup>3</sup> Työntekijät esimerkiksi ajoivat tapaamisten välillä toimistolle kirjaamaan asioita ja lähtivät vasta sitten seuraavalle keikalle. Jos akateeminen ihminen ei pysty organisoimaan työtään järkevämmiin itsenäisesti, hän ansaitsee kenkää eikä lisää liksaa.*

*Ylipäätään paperityöt löydettiin suurimmaksi syylliseksi ongelmiin. 57 lasta maksimissaan ja kaikkia ei ehdi tavata edes vuosittain? Työnantajan tässä pitäisi valittaa alan surkeasta koulutuksesta.” HS2.10.K-6*

Sosiaalityöntekijöiden tulee olla tehokkaita ja järkeistää toimintaansa. Tehokkuuteen kuuluu asiakastapaamisten hoitaminen työpäivän aikana ilman taukoa ja työhön kuuluvien kirjausten tekeminen vasta viimeisen tapaamisen jälkeen. Kirjoittajan mukaan akateemisella tällainen kyky tulisi olla. Organisointikyvyttömyyden puutteen seurausta kirjoittaja vahvistaa usein ääri-ilmaisulla, jossa sosiaalityöntekijän työsopimus tulisi purkaa ennemmin kuin nostaa hänen palkkaansa. Kirjoittaja

---

<sup>3</sup> Osa kommentista poistettu. Myös jatkossa poistot on merkitty kahdella tavuviivalla (- -).

peräänkuuluttaa työnantajia vaatimaan parempaa koulutusta sosiaalityöntekijöille. Perustelussa kirjoittaja vahvistaa viestiä ilmoittamalla numeerisesti asiakasmäärän suhteessa tapaamiskertoihin ja kysymysmuotoon kirjoitettuna vielä korostaa ihmetystään sen toteutumattomuudelle.

Tehottomuuden syitä löydetään myös järjestelmästä. Kommenteissa käytetään paljon kategorisointia julkinen – yksityinen vastakohtapareilla, joissa julkinen palvelujärjestelmä nähdään tehottomana ja yksityinen vastauksena siihen. Kirjoittajien mukaan julkisella ei ole tarkoituskaan tehdä töitä tuottavasti. Ratkaisu tehottomuuteen löydettiin yksityistämisestä, kun viranomaisvastuu poistuu. Kirjoittajat näkevät, että asiakkaat ovat lähes heitteillä ongelmiseen, koska työntekijöiden tavoittaminen on niin vaikeaa ja ainoastaan kriisissä olevat saavat apua. Lisäksi toimintaa ohjaamaan säädetään lakeja, joita kukaan ei kuitenkaan valvo. Erityisesti lastensuojelulaki nähtiin huonona ja epäonnistuneena. Toiminnan tehottomuuden syy järjestelmätasolla on byrokratiassa, minkä alla oleva esimerkki tekee näkyväksi.

*”- - Kokoukset ja muu byrokratia syö valtavan määrän energiaa. Sääntöjen pilkuntarkka noudattaminen tekee sen, että kohteena olevan lapsen tai nuoren saama kohtelu jää sivuseikaksi, ja tärkeimmäksi tulee hallinnollisten ja byrokraattisten vaiheiden järkähtämätön noudattaminen. Takana kaikessa on typerä lastensuojelulaki ja pelko -kaltaisista virheistä. Lastensuojelun kanssa toimimisesta tulee vaikeaa ja kaikessa mennään sääntösuomen kullatulla polulla. Eli säännöt edellä.” HS2.7.K-7*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja aloittaa kommentin metaforalla byrokratian seurauksista. Kirjoittaja käyttää toistoa vakuuttaakseen perustelunsa. Kirjoittaja toistaa useaan otteeseen sosiaalityöntekijöiden käyttävän aikansa lakipykälien noudattamiseen asiakkaiden ongelmien kustannuksella. Kirjoittaja korostaa tätä vielä ääri-ilmaisuilla ”pilkuntarkka” ja ”järkähtämätön”, jossa lapset ovat ”sivuseikka”.

#### **4.1.2 Sosiaalityöntekijä vastuullisuuden retoriikassa**

Sosiaalityöntekijöiden vastuullisuudesta puhutaan toiminnan, työn sisällön, työn luonteen ja seurausten kautta. Vastuullisuuden kuvauksessa käytetään usein retorisia keinoja kategorisaatiota, ääri-ilmaisuja, metaforia ja numeerista ja ei-numeerista määrällistämistä. Lisäksi kirjoittajat vahvistavat kommenttiaan yksityiskohdilla, luomalla konsensusta ja säätelemällä liittoutumisastettaan. Kirjoittajat myös oikeuttavat kommenttiaan asettumalla tiettyihin puhujakategorioihin. Sosiaalityöntekijöiden vastuullisuus näkyy toiminnassa. Tästä on merkinä se, että ilmoittaessaan epäkohdista sosiaalityöntekijät pyrkivät turvaamaan lapsille sen, minkä laki heille takaa. Pääpaino on lasten oikeuk-



sien turvaamisessa eikä omista oloista valittamisessa. Kirjoittajat näkevät, että sosiaalityöntekijät tekevät liikaakin, kun myös vanhemmilla on vastuu. Ilmoitus työolosuhteista viittaa vastuullisuuteen, jota vastuuton työntekijä ei tekisi.

*”Hyvä että työntekijät uskaltavat tehdä ilmoituksen. Näin he toimivat vastuullisesti nähdessään epäkohdan.” HS1.1.K-1*

Otteessa kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijän vastuulliseksi ja rohkeaksi. Kirjoittaja käyttää kommentissaan uskaltaa –sanaa. Uskallus viittaa rohkeuteen mutta rohkeuteen liittyy myös pelko. Pelko voi liittyä uhkaan työpaikan menettämisestä mutta myös seurauksiin, joita tulee sopimuksen rikkomisesta, joka liittyy kieltoon olla kommentoimatta työpaikan asioita tai puhumasta niistä edes työyhteisön sisällä. (Ks. Tiitinen 2016.)

Vastuullisuudesta puhutaan työn sisällön kautta. Kirjoittajien mukaan sosiaalityö on vaativaa työtä, joka vaatii lain tuntemusta. Sosiaalityö nähdään myös arvokkaana työnä mutta työn kuormittavuuden nähdään tuovan siihen haastetta. Sosiaalityöntekijöillä on liikaa asiakkaita eivätkä he ehdi tавata heitä.

*”- - Sosiaalityö on paljon muutakin kin asiakastapaamista. Kirjauksissa on oltava tarkkana. Lisäksi on kotikäyntejä, välillä yllättäviäkin tilanteita, jotka pistävät työpäivän uusiksi.*

*Tämän lisäksi ne huostaanoton valmistelut -- Se on iso, aikaa vievä paperityö, joka on tehtävä tarkkaan. Ja oikeusistunnot silloin, kun huostaanotto ei tapahdu yhteisymmärryksessä perheen kanssa. On hyvä, että pakkotoimenpiteissä on oltava tarkkana. Siinä kajotaan itsemääräämisoikeuteen. Tähän olisi myös siksi annettava tarvittava aika.*

*Muistaakseni 40 lasta per sosiaalityöntekijä on suositeltu määrä, ja tässäkin voi riittää tekemistä. Nykyisin lastensuojelun ulkopuolella pyritään enenevässä määrin hoitamaan vähänkin pienemmät ongelmat. Eli: vain isoimmat ongelmat kasautuvat lastensuojelulle, ja tämä tarkoittaa esimerkiksi lisääntyntä huostaanoton paperityön määrää sosiaalityöntekijää kohden. Olisi perusteltua jopa vähentää tuota suositeltua määrää nykytilanteen valossa.” HS2.31.K-20*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja avaa, mitä työ pitää sisällään kertoen, että työhön sisältyy muutakin kuin asiakastyötä. Kirjoittaja vakuuttaa kommentiaan käyttäen retorisenä keinona yksityiskohtien kuvausta kertoessaan työn sisällöstä. Kirjoittaja kertoo kirjauksista, kotikäynneistä, huostaanotosta ja sen prosessista, asiakasmääristä ja työnjaosta. Kirjoittaja ilmoittaa numeerisesti suositellun asiakasmäärän ja lisäksi määrällistää, miten ongelmat ja paperityöt hoidetaan. Samaan aikaan, kun kirjoittaja kertoo yksityiskohtaisesti työn sisällöstä, hän säätelee liittoutumistaan. Kirjoittaja esiintyy

tiedon välittäjänä puhuen ”niistä huostaanotoista”, ”oikeusistunnoista silloin, kun” ja käyttäen ”muistaakseni” –sanaa ilmaisemaan, että on vain viestin välittäjä. Samalla kirjoittaja kuitenkin käyttää myös ”on hyvä, että”, ”olisi perusteltua” ja ”tähän olisi myös siksi” –kommentteja tuodakseen sitoutumisensa esiin. Lopuksi kirjoittaja vielä tuo metaforalla esiin, että nyt kun tiedetään enemmän, asiakasmääriä olisi syytä vähentää.

Työn sisällöstä puhuttaessa sosiaalityöntekijöiden vastuullisuus näkyi myös täysin päinvastaisella tavalla. Sosiaalityöntekijöiden osaamista ja vastuuta liioitellaan. Lastensuojelun sosiaalityössä ei tarvita erityisosaamista, kuten alla olevat otteet tekevät näkyväksi.

*”Lähes kaikissa töissä on kyse ihmishengistä. Osaamaton kokki voi tappaa. Huono rakennustyöntekijä tai insinööri voi aiheuttaa yhdellä virheellä suuremmat inhimilliset ja taloudelliset vahingot kuin mihin sossu voisi teoriassa yltää koko työuransa aikana. Ei näitä asioita tarvitse lähteä liioittelemaan.” HS2.13.K-6*

*”Ja miksi tällaisessä asiassa pitää korostaa muodollista pätevyyttä? Lastensuojelun työntekijältä ei edellytetä mitään sellaista osaamista jota ei voisi opettaa peruskoulun käyneelle täysipäiselle ihmiselle viikossa. - - ” HS2.6.K-6*

Otteessa yksi kirjoittaja peilaa sosiaalityöntekijää osaamattomaan kokkiin, huonoon rakennustyöntekijään ja insinööriin. Samalla kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijän osaamattomaksi ja huonoksi. Kirjoittajan mukaan osaamaton ja huono sosiaalityöntekijä ei voi kuitenkaan toiminnallaan tuottaa yhtä paljon vahinkoa kuin osaamaton kokki, huono rakennustyöntekijä tai insinööri. Otteessa kaksi kirjoittaja näkee, ettei lastensuojelussa tarvita koulutusta. Kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijöiden osaamisen ja vastuullisuuden koulutusjangan alkupäähän, jossa pätevyys on mahdollista opettamalla saavuttaa. Kirjoittajat vahvistavat viestejään käyttämällä ”lähes kaikissa” ja ”ei mitään sellaista” ääri-ilmaisuja todetessaan työn vastuullisuuden olevan saman kaikissa töissä ja sosiaalityöntekijöiden osaamisesta puhuessaan.

Sosiaalityöntekijöiden vastuullisuudesta puhutaan työn luonteen kautta. Sosiaalityötä pidetään eettisesti arvokkaana, joka on emotionaaliselta kuormitukseltaan vaativimpia töitä, mitä on. Kommenteissa tuli myös esiin, ikään kuin vastauksena edelliseen, että sosiaalityössä on kyse ihmishengistä enemmän kuin monessa muussa työssä.

*”- - Työntekijältä vaaditaan oikeasti lujaa psyykkisen kivunsietokykyä työssä, joka pääsääntöisesti painii niiden vaikeimpien keissien parissa, jossa muutostyö on vaikeaa. Nostan hattua niille jotka jaksavat. En todella usko että kirjoittaja marisee turhas-*

*ta. Siihen on varmasti omat syynsä, miksi pätevistä sos. työntekijöistä on pulaa. Koulutus valmistaa osaltaan kohtaamaan tälläisen ihmistyön kuormittavuuden, mutta on säälimätöntä uuvuttaa ihmiset eettisesti arvokkaassa työssä.” HS2.15.K-13*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi sosiaalityön henkisesti haastavaksi, jossa työtä tehdään vaikeiden tilanteiden vallitessa, joissa muutos on hidasta. Työn haastavuus ja kuormittavuus on todellista mutta resurssipulan syyt ovat muualla. Kirjoittaja käyttää myös retorisenä keinona ääri-ilmaisuja ”oikeasti lujaa” ja ”en todella usko” vahvistamaan mielipidettään. Näillä kirjoittaja myös ilmaisee ymmärtävänsä sosiaalityöntekijän tilannetta ja asettuu hänen puolelleen. Tätä vahvistaa vielä hatun nostaminen sosiaalityöntekijälle. Kirjoittaja on sitä mieltä, että koulutus omalta osaltaan valmentaa työn kuormittavuuteen. Kirjoittaja kuitenkin torjuu mahdolliset vastaväitteet ajatuksella, että teki se sitä tai ei, on ihmisten työssä uupuminen väärin.

Sosiaalityöntekijöiden vastuullisuudesta puhutaan myös seurauksien kautta. Kirjoittajat miettivät sitä, mitä seurauksia sillä on, jos lastensuojelu epäonnistuu tai mitä seurauksia yksittäisen työntekijän virheellä on.

*” - - Jos lastensuojelu epäonnistuu, kustannuksetkin ovat pitkälläkin aikavälillä valtavat puhumattakaan inhimillisestä kärsimyksestä.” HS2.14.K-12*

*”Mikäli teet virheen, joudut käräjille. Pahimmillaan saat vankilarangaistuksen ja syy voi olla siinä, että töitä on liian paljon. Yksittäinen virkamies kantaa viime kädessä vastuun. Jos et usko, voit tutustua -- ja sen jälkeiseen oikeudenkäyntiin.” HS2.25.K-19*

Esimerkkiotteessa yksi kirjoittaja puhuu jos – niin –mielikuvilla. Kirjoittaja puhuu kustannusten noususta ja inhimillisestä kärsimyksestä. Kustannusten nousua pidetään yleisesti huonona asiana. Kun siihen vielä lisätään inhimillinen kärsimys, eivät seuraukset voi olla hyvät. Kirjoittaja pyrkii tällä luomaan konsensusta. Otteessa kaksi kirjoittaja puhuu *virkamies* -kategoriasta kertoessaan virkamiehen tekemän virheen seurauksista, joka voi olla myös vankeusrangaistus. Kirjoittaja käyttää ääri-ilmaisuja ”pahimmillaan” ja ”viime kädessä” työn vastuullisuudesta puhuessaan. Lopuksi kirjoittaja vahvistaa sanomaansa ”jos et usko, voit tutustua” –toteamuksella.

#### **4.1.3 Sosiaalityöntekijä tunteettomuuden retoriikassa**

Sosiaalityöntekijät nähdään tunteettomina, mikä näkyy toiminnassa ja arvoissa. Lisäksi tunteettomuudesta puhutaan järjestelmän sekä kohtuuden kautta. Tunteettomuuden kuvauksessa retorisia

keinoina käytetään kategoriaatiota, ääri-ilmaisuja ja metaforia. Kirjoittajat viittaavat kommentteissaan asiantuntijoihin ja kuvaavat, kuinka tosiasiat puhuvat puolestaan. Kirjoittajat käyttävät värittäviä ilmaisuja sosiaalityöntekijöistä puhuessaan. Lisäksi kirjoittajat asettuvat tiettyihin puhujakategorioihin oikeuttamaan kommenttiaan. Tunteettomuus näkyy sosiaalityöntekijöiden toiminnassa siten, että sosiaalityöntekijät eivät tee, mitä työhön kuuluu. Sen sijaan sosiaalityöntekijöiden nähtiin rankaisevan perheitä taloudellisesti ja heikentävän perheiden työ- ja toimintakykyä. Sosiaalityöntekijät nähdään empatiakyvyttöminä ja välinpitämättöminä. Samaan aikaan, kun sosiaalityöntekijät eivät tue perheitä taloudellisesti, he vaativat itse lisää palkkaa, kuten seuraava ote tekee näkyväksi.

*” - - Sossusta ei taida sen vertaa löytyä kykyä ajatella muita ihmisiä, että palkasta oltaisiin valmiita joustamaan.” HS2.24.K-6*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijän ajattelemattomaksi, joustamattomaksi, empatiakyvyttömäksi ja itsekkääksi. Kirjoittaja näkee tunteettomuuden ilmentyvän joustamattomuudessa. Kirjoittaja näkee joustavuuden kykynä, joka muilta ihmisiltä löytyy mutta puuttuu sosiaalityöntekijältä. Tähän viittaa ”sossu” –sanon käyttö värittämään ilmaisua, joka yleiskielisyyteen juurtuneesta sanasta huolimatta viestii negatiivisuutta. Kirjoittajan käyttää viestiä vahvistamaan ääri-ilmaisua ”sen vertaa” viittaamaan äärimmäiseen tunteettomuuteen, jossa pienikin ylimeno tarkoittaisi, että kykenee ajattelemaan muita ihmisiä edes jonkin verran.

Sosiaalityöntekijöiden tunteettomuudesta puhutaan järjestelmän kautta. Tunteettomuuden nähdään koskevan koko yhteiskuntaa, joka jättää lapset heitteille. Kirjoittajien mukaan sosiaalitoimistossa laiminlyönnit on helppo piilottaa salassapitovelvollisuuden taakse. Tunteettomuus näkyy säästämisessä. Säästämisen nähtiin olevan päivän sana, jonka juuret ovat poliittisessa päätöksenteossa.

*”Eikös tämä lapsista ja nuorista säästäminen ja suoranainen laiminlyöntikin ole ihan linjassa vallitsevan kokoomusideologian kanssa. Kaikki julkiset palvelut ja tuki minimoidaan. - -” HS1.13.K-13*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja käyttää retorisenä keinona poliittisiin päätöksentekijöihin viittaamista. Lisäksi kirjoittaja ilmentää tosiasioiden puhuvan puolestaan, että säästäminen on tosiasia. Kirjoittaja muistuttaa ”eikös tämä” –kommentilla lukijoita, että näin nyt vaan tapahtuu. Ääri-ilmaisulla kirjoittaja vielä korostaa, kuinka kaikkia tukia vähennetään.

Sosiaalityöntekijöiden tunteettomuudesta puhutaan arvojen kautta. Kirjoittajat vetoavat yleisiin arvoihin, joita edustaa lapsen etu. Lapsen etuun verratessa, mikä tahansa muu toiminta näyttäytyy epäkorrektina. Arvojen kautta puhuttaessa omien etujen ajaminen nähtiin tärkeämpänä kuin lapsen etu ja lapsia nähtiin käytettävän hyväksi omien etujen ajamisessa.

*”Sosiaalialan perusasetelma, autettavia ja hädänalaisia käytetään keppihevosenä omien työetujen ajamiseksi. - - ” HS1.18.K-17*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi sosiaalityön autettavien ja hädänalaisten auttamistyöksi. Lisäksi kirjoittaja käyttää metaforaa sosiaalityöntekijöiden tunteettomuudesta puhuessaan.

Sosiaalityöntekijöiden tunteettomuuden kohdalla puhuttiin myös kohtuudesta. Kirjoittajien mukaan sosiaalityöntekijän palkka on nykyisellään riittävä.

*” - - Ja palkkakin on huono... Näin viulut maksavana osapuolena en näe palkkaa naurettavana. Millainen tulostavasti työssä on - tulos tai ulos? Jos kyvyt ja osaaminen riittävät muihin, parempipalkkaisiin hommiin niin siitä vaan hakemaan.” HS2.3.K-3*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi itsensä *veronmaksaja* -kategoriaan, joka maksaa sosiaalityöntekijän palkan. Kirjoittaja näkee, että lisää palkkaa voi maksaa paremmasta tuloksesta ts. osaamisesta. Kirjoittajan mukaan tuloksen tekeminen määrittää sosiaalityöntekijän osaamista. Jos kykyjä ei ole eikä tulosta synny, voidaan sosiaalityöntekijän työsopimus kirjoittajan mukaan päättää.

#### **4.1.4 Sosiaalityöntekijä resurssipulan retoriikassa**

Sosiaalityön resurssipulasta kirjoittajat puhuvat rakenteiden ja järjestelmän kautta. Lisäksi resurssipulan syyn nähdään olevan myös sosiaalityöntekijöissä itsessään. Resurssipulasta puhuttaessa kirjoittajat käyttävät retorisia keinoja usein kategorisaatiota, ääri-ilmaisuja, metaforia, kolmen listaa ja numeerista ja ei-numeerista määrällistämistä. Lisäksi kirjoittajat asettuvat tiettyihin puhujakategorioihin oikeuttamaan kommenttiaan ja vahvistaakseen viestiään käyttävät ironiaa. Lastensuojelussa nähdään olevan ongelmia mutta ei kuitenkaan resurssipulaa. Kirjoittajat näkevät ongelman olevan huonossa johtamisessa ja väärissä tavoitteissa. Resurssipulan syyksi nähdään myös julkisen palvelujärjestelmän pidemmät lomat yksityiseen verrattuna. Tämän asian yhdenmukaistaminen ratkaisisi kiireestä aiheutuvan ongelman. Resurssipula nähdään keinotekoisena ja ratkaisuna tälle on resurssien uudelleen kohdistaminen. Lastensuojelulaki nähdään syyllisenä resurssipulaan, koska

sosiaalityöntekijöiden työaika kuluu lain pykälien noudattamiseen sen sijaan, että voisivat paneutua asiakkaiden todellisiin ongelmiin.

*”Asia on hyvä ja erityisesti se että työntekijät itse uskaltavat nostaa asian esille. Toivottavasti tässä nyt ei käy niin että resursseja lisätään tutkimatta ensin miten nykyiset resurssit käytetään, Ongelmahan ei ole siinä että olisi niin suuri resurssipula vaan siinä miten ne nyt kohdennetaan. Nykyinen lastensuojelulaki velvoittaa työntekijät puuttumaan kaikenmaailman toisarvoisiin asioihin sen sijaan että tehtäisiin työtä todellisten ongelmien kanssa. Summarum: Toivottavasti tämä hätähuuto aiheuttaa laajempaa keskustelua täysin mielivaltaisesta ja epäonnistuneesta lastensuojelulaista”*  
HS1.27.K-25

Esimerkkiotteessa kirjoittajan mielestä on hyvä asia, että resurssipulasta puhutaan mutta samalla hän on sitä mieltä, että sitä ei ole. Kirjoittaja puhuu *huolestunut kansalainen* -kategoriasta toivoessaan, että resurssien kohdennusta tarkistetaan. Kirjoittaessaan ”toivottavasti tässä nyt ei käy niin” kirjoittaja pitää resurssien lisäämistä automaattisesti kuitenkin normaalikäytäntönä, johon hän toivoo muutosta. Kirjoittaja vahvistaa viestiään käyttämällä ääri-ilmaisuja ”kaikenmaailman toisarvoisiin”, ”täysin” ja ”hätähuuto” puhuessaan lastensuojelulaista, joka kirjoittajan mielestä on syy resurssipulaan.

Resurssipulasta järjestelmätasolla puhuttaessa puhutaan usein sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimuksista. Kirjoittajien mukaan lastensuojelua olisi mahdollista tehdä myös alemmalla koulutuksella ja lakimuutos on ainoastaan huonontanut jo ennestään huonoa tilannetta. Kirjoittajat kysyvät, tarvitaanko vahvasti säädellyn ja rutiiniprosesseihin perustuvan tehtävän suorittamiseen korkeampaa yliopistotutkintoa.

*”- Uusi laki astui voimaan viime keväänä. Nyt epäpätevänä työhön kelpaa ainoastaan sellainen, joka opiskelee sosiaalityötä pääaineena ja on suorittanut pitkän harjoittelun.*

*Työvoimapula oli jo ennen uutta lakia. Kiitos lainsäätäjien, muodollisen pätevyyden kriteerit ovat kovin kapeat. Ja kiitos yliopistojen --, muodollisen pätevyyden hankkiminen on tehty hankalaksi - -*

*Summa summarum: työvoimapula on osin keinotekoinen. Siinä kärsivät kaikki, koska työn määrä kasvaa. Tästä voimme kiittää myös esimerkiksi ammattiyhdistys Talentiaa, joka on ajanut näitä pätevyysvaatimuksia.”* HS2.22.K.20

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijän pätevyyden kriteerien olevan kapeat ja pätevyyden hankkimisen hankalaa. Kirjoittajan mielestä resurssipulan syy on sosiaalityöntekijöiden

pätevyysvaatimusten muuttaminen. Kirjoittaja käyttää retorisenä keinona ironiaa tuodessaan mielteensä esiin. Kirjoittaja kiittää asianosaisia mutta todellisuudessa paheksuu heidän toimintaansa, joka pahentaa entisestään huonoa tilannetta.

Resurssipulasta järjestelmätasolla puhutaan myös sosiaalityöntekijöiden palkkauksesta. Sosiaalityöntekijöiden palkankorotusvaade ei ole realistinen, koska työnantajan tavoitteena on säästää kuluissa.

*” - - on selkeästi tarkoitus säästää kaikissa palveluissa, jotka aiheuttavat kuluja, niin että ne roikkuvat nippa nappa lain puitteissa. Siinä siis toisin sanoen säästetään työntekijän selkänahasta. Ja palkka korreloi sitä ajatusta. Niin kauan kun joku suostuu tolla palkalla tulemaan töihin kafkamaisiin olosuhteisiin, niin sitä palkkaa ei siitä nosteta” HS2.18.K-16*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi järjestelmän tehtäväksi säästämisen kuluista ja työntekijän selkänahasta. Kirjoittaja käyttää ”kaikissa”, ”nippa nappa” ja ”roikkua” ääri-ilmaisuja vahvistamaan viestiään ja kuvaamaan järjestelmän säästämis toimintaa. Kirjoittaja käyttää myös metaforaa kuvaessaan olosuhteita. Olosuhteita kuvataan ”kafkamaisiksi”, jolla tarkoitetaan olosuhteiden olevan järjenvastaiset ja painajaismaiset (Kielitoimiston sanakirja). Kun puheena on alan huonosta palkkauksesta johtuva resurssipula, sosiaalityöntekijöiden palkankorotusvaade ei toteudu niin kauan, kun joku suostuu ”tolla” palkalla tulemaan töihin, jolloin myös resurssipula säilyy.

Resurssipulan syyt nähdään myös itsestäänselvinä, kun pätevyysvaatimusten, työn vaatimusten ja palkan epäsuhtaa arvioidaan.

*”Lastensuojeluun tarvitaan ehdottomasti päteviä, kyvykkäitä ja taitavia ammattilaisia. Turha kuvitella, että kukaan fiksu korkeakoulutettu lähtisi pienellä palkalla huonoihin töölöihin, joissa estetään byrokratialla hoitamasta työ hyvin. Resurssien lisääminen sosiaalityössä on investointi, joka maksaa itsensä moninkertaisesti takaisin - -” HS2.27.K-23*

Otteessa kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijän päteväksi, kyvykkääksi ja taitavaksi. Lisäksi sosiaalityöntekijä on fiksu ja korkeakoulutettu. Kirjoittaja käyttää retorisenä keinona kolmen listaa puhuessaan työn vaatimusten mukaisesta työntekijästä. Kirjoittaja kategorisoi lastensuojelun huonosti palkatuksi ja työn byrokraattiseksi. Tällä kirjoittaja tuo ilmi yhtälön mahdottomuuden, mikä sosiaalityöntekijöiden osaamisen, koulutuksen ja palkan välillä on. Kirjoittaja käyttää määrällistämistä puhuessaan hyödystä, joka sosiaalityön resurssien lisäämisestä tulee. Kirjoittaja puhuu investoinneista ja niiden takaisinsaannista moninkertaisesti takaisin.

Resurssipulan syy nähdään myös sosiaalityöntekijöissä itsessään. Kirjoittajien mukaan palkankorotus saattaa parantaa fiilistä mutta tekee lisäresurssien hankkimisesta kalliimpaa. Tämän vuoksi palkankorotuksen sijaan pitäisi saada lisätyöntekijöitä. Resurssipula on ongelma, joka on yleinen naisvaltaisilla työpaikoilla, jossa työntekijät ensin keksivät itselleen tekemistä, sen jälkeen hoitavat ongelmat huonosti, jonka jälkeen vaativat lisäresursseja.

*”Joskus niihin työpaikan ongelmiin ja ylikuormitukseen löytyy vastaus ihan peilistä. Näin yksityisellä puolella työskentelevänä tuo vaadittava työmäärä ei kuulosta ollenkaan kohtuuttomalta. 3 asiakasta päivässä tapaamalla pystyy hoitamaan 60 asiakasta kuukaudessa, ei luulisi olevan mahdotonta, vaikka vähän täytyy tehdä paperihommiakin välissä. Mutta eihän se pätevin väki julkiselle puolelle yleensä hakeudukaan.”*  
HS2.17.K-15

Esimerkkiotteessa kirjoittaja näkee, että sosiaalityöntekijöiden työmäärä ei ole kohtuuton, ja on sitä mieltä, että julkisella puolella työskentelee epäpätevämmät työntekijät. Kirjoittaja kategorisoi julkisen ja yksityisen palvelujärjestelmän eroja. Kirjoittaja liittää yksityisen puolen työntekoon tehokkuuden, joka julkisella puolella ei toteudu. Kirjoittaja korostaa viestiään numeerisella laskutoimituksella asiakastapaamista ja samalla yksityisen puolen työntekijä hoitaa myös työn vaatimat paperityöt. Lopuksi kirjoittaja vielä korostaa, että yksityisellä puolella on pätevät työntekijät ja julkisella epäpätevät.

Yksityinen/julkinen, pätevä/epäpätevä kategorisointi nähdään myös epäoikeudenmukaisena. Kirjoittaja saa vahvan vastakommentin, jossa kirjoittaja kertoo, miten yksityinen eroaa julkisesta palvelujärjestelmästä.

*”Työskentelet yksityisillä sektorilla. Et tee viranomaistöitä etkä virkavastuulla. Siinä viissi ero! Et käsitä mistä puhut! Perehdy viranomaisten toimintaa säätelevään lainsäädäntöön kuten hallintolakiin ja sosiaalihuoltolakiin, lue itsesi sosiaalityöntekijäksi (yliopistossa) viisi vuotta ja tee sen jälkeen jonkin aikaa töitä kunnallisessa sosiaalihuollossa sosiaalityöntekijän palkalla. Katsotaan kestäkö kantti!!!”* HS2.21.K-19

Kirjoituksessa on vahva tunnelataus, johon viittaa käskymuotojen (perehdy, lue, tee) ja huutomerkkien käyttö retorisenä keinona korostamaan kommentoijan virheellistä lausumaa. Kirjoittaja kategorisoi sosiaalityön viranomaistyöksi, jossa on viranomaisvastuu. Lisäksi työ on lailla säädeltyä ja työn suorittamiseen vaaditaan yliopistokoulutus. Esimerkkikommentti on harvoja vastakommentteja, joissa vastataan edelliselle kommentoijalle ja vielä melko hyökkäävästi. Yleisesti vastakommentit ovat jatkoa toisen aloittamalle kommentille, jota sitten yleisellä tasolla jatketaan.



## 4.2 Sosiaalityöntekijän julkisuuskuva MV-lehden kommentoijien retoriikassa

### 4.2.1 Sosiaalityöntekijä ominaisuuksiensa retoriikassa

MV-lehdessä sosiaalityöntekijöistä puhutaan enemmän heidän ominaisuuksiensa kuin koulutuksen kautta. Sosiaalityöntekijöiden koulutusta tai pätevyyttä ei mainittu kommenteissa kuin kerran. Ominaisuuksia kuvatessa kirjoittajat käyttävät retorisia keinoja kategorisaatiota, värittäviä ilmaisuja, ääri-ilmaisuja ja toistoa. Kirjoittajat näkevät sosiaalityöntekijän tietynlaisena ihmisenä eikä ammattinsa edustajana. Sosiaalityöntekijä nähdään ujona, joka ei uskalla puuttua, jos asiakas on työntekijän tuttu. Sosiaalityöntekijät luokitellaan ihmislaajissa ali-ihmisiksi. Sosiaalityöntekijä on myös kiusaaja ja ihmisvihaaja.

*”Sossutädit ovat keskinkertaisia tai sitä heikommin varustettuja yhteiskunnan järjen sokeita pisteitä. Tätä siitä saa, kun rakennetaan holhousyhteiskuntaa ja toteuttajat ovat kukkahattutätejä, joille itseharrastettu mielivalta on kaikkien parhaaksi.*

*Tuossa tapauksessa haisee kaiken lisäksi vallanhalu, ylimielisyys, halu näyttää, että me sossutädit määrätään ja tehdään mitä huvittaa.” MV1.8.Sukupuoleton 4*

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi sosiaalityöntekijän vähäjärkiseksi, vallanhaluiseksi ja ylimieliseksi. Kirjoittaja käyttää värittäviä ilmaisuja ja ääri-ilmaisuja kuvatessaan sosiaalityöntekijöitä ominaisuuksiensa kautta. Kirjoittajan mukaan ominaisuudet ovat seurausta holhousyhteiskunnasta, jonka ylläpitäjiä sosiaalityöntekijät ovat. Kirjoittaja käyttää toistoa kertoessaan sosiaalityöntekijän ylimielisyydestä ja vallanhalusta. Ensin kirjoittaja määrittelee ominaisuudet ja perään antaa niistä esimerkin.

### 4.2.2 Sosiaalityöntekijä mielivallan retoriikassa

Sosiaalityöntekijöiden mielivaltaa kuvataan toiminnan kautta. Sosiaalityöntekijöiden mielivaltaa kuvatessaan kirjoittajat käyttävät retorisia keinoja kategorisaatiota, ääri-ilmaisuja, metaforia ja toistoa. Kirjoittajien mukaan Suomessa on meneillään mielivaltainen tapa kohdella lapsia ja vainota perheitä. Kirjoittajat ehdottavat, että lastensuojelun vainoamille perheille tulisi perustaa yhtiö puolustamaan heidän oikeuksiaan. Kirjoittajien mukaan mielivalta koskee ainoastaan kantasuomalaisia eikä tällaista tapahdu maahanmuuttajien kohdalla. Kirjoittajien mukaan sosiaalityöntekijät eivät auta vaan huostaanottavat. Kirjoittajat näkevät, että se on helpompaa kuin auttaa perhettä ongelmis-

saan. Kirjoittajien mukaan on virhe pyytää apua, koska sitä ei saa. Auttamisen sijaan lapset vedetään lastensuojelun oravanpyörään.

*”Olen täysin sitä mieltä että nuo lastensuojelun työntekijät jotka omavaltaisesti nappaa näitä lapsia pitäisi saattaa korpioikeudenkäynnin tuomittavaksi niin lapsen kuin vanhemman mielenterveyden kanssa leikkimisestä sillä mikään ei ole niin alhaista - - kuin omavaltaisesti rahan takia ottaa lapsi vanhemmilta ja sekoittaa lastensuojelun silmätikuksi. Sen johdosta LaSun valtaa ei tule käyttää väärin ja jos sitä väärin käyttää on se viraston ihminen joka huostaanottopäätöksen tekee niin on suoraan tuomittava virka-aseman väärinkäytöstä minun nähdäkseni useamman vuoden vankeuteen ihmisten elämän pilaamisesta ja oman virka-aseman pönkityksestä. - - ”*  
MV3.6.Mies 5

Esimerkkiotteessa kirjoittaja käyttää metaforallista ääri-ilmaisua kertoessaan, mitä sosiaalityöntekijöille tulisi tehdä. Kirjoittajan mukaan ihmisten tulisi ottaa valta omiin käsiinsä, jolloin mielivaltaan vastattaisiin mielivallalla. Kirjoittaja käyttää toistoa vahvistamaan viestiä rangaistuksen tuomitsemisesta sosiaalityöntekijälle mielivallan käytöstä. Kirjoittaja kategorisoi lastensuojelun toiminnan nappaamiseksi, leikkimiseksi ja sekoittamiseksi ja sosiaalityöntekijän ihmisten elämän pilaajaksi ja oman asemansa pönkittäjäksi. Sosiaalityöntekijän mielivallasta kertoo myös omavaltaisuus. Kirjoittaja käyttää retorisenä keinona toistoa kertoessaan lasten omavaltaisesta poisotosta vanhemmiltaan.

#### 4.2.3 Sosiaalityöntekijä järjestelmän retoriikassa

Sosiaalityöntekijöistä puhutaan myös järjestelmän kautta. Järjestelmästä puhuessaan kirjoittajat käyttävät retorisia keinoja kategorisaatiota, ääri-ilmaisuja ja ei-numeerista määrällistämistä. Kirjoittajien mukaan huostaanotot ovat arkipäivää Suomessa. Kirjoittajien mukaan nykyinen lakijärjestelmä edesauttaa nykyistä toimintaa. Kirjoittajien mielestä on hyvä asia, että asioita tuodaan julki, vaikka uskovat myös, että kaikki eivät uskalla sitä tehdä. Kirjoittajien mukaan järjestelmän tarkoituksena on nöyryyttää ihmisiä. Huostaanotto nähdään kaupankäyntinä, jota sosiaalityöntekijät ylläpitävät.

*”Yhä enemmän ”tarvitaan” noita huostaanottoja? Systeemi on siis kyvytön ennaltaehkäisemään, tai vaihtoehtoisesti haluton ennaltaehkäisemään huostaanoton tarvetta. Voihan tuossa olla sitäkin, että huostaanottojen perusteita heikennetään, jotta saisi lisää bisnestä.”* MV3.1.Sukupuoleton 1

Esimerkkiotteessa kirjoittaja kategorisoi järjestelmän tehottomaksi. Kirjoittaja käyttää retorisenä keinona ääri-ilmaisuja ”kyvytön” ja ”haluton” korostamaan järjestelmän toimintatapaa, jonka ta-

voitteena on edistää huostaanottoja. Lisäksi kirjoittaja käyttää ”yhä enemmän” ja ”lisää bisnestä” määrällistämään huostaanoton ja kaupankäynnin yhteyttä.

#### **4.3 Yhteenveto lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuvaamisessa käytetyistä retoriikoista**

Perelmanin (1996; ks. myös luku 3.4) mukaan argumentaation lähtökohtana on kirjoittajan ja yleisön väliset esisopimukset, joita ei argumentoinnin edetessä kyseenalaisteta. Tutkimuksen artikkeleiden kiireellistä sijoitusta, huostaanottoa ja lastensuojelun nykytilaa koskevien aiheiden pohjalta tällaisiksi esisopimuksiksi voidaan ajatella lapsen etu. Itse argumentaatiossa käytetään erilaisia sidoskeinoja. Verkkokommenteissa kirjoittajat käyttivät todellisuutta rakentavia argumentteja, jotka perustuivat rinnakkaisuussiteisiin eli sosiaalityöntekijän ja hänen tekojensa näkyväksi tekemiseen. Argumentaation näkökulmasta tämä tarkoittaa, että sosiaalityöntekijä on tekojensa ilmentymä, jonka kautta mielikuva sosiaalityöntekijästä ja lastensuojelusta muodostuu. Kirjoittajien mukaan sosiaalityöntekijä on tunteeton, tehoton ja mielivaltainen mutta toisaalta myös vastuullinen. Perelman lähestyy argumentaatiota maineen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän aiemmat teot vaikuttavat sosiaalityöntekijän maineeseen ja argumentoitaessa pyritään pitämään kiinni tästä mielikuvasta ja tulkitsemaan teot sen kautta (ks. myös Karvonen 1999). Tätä tukee sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta tehdyt aiemmat tutkimukset (ks. luku 2.5), jotka ovat yhteneväisiä tämän tutkimuksen tulosten kanssa. Perelmanin mukaan henkilön ja hänen tekojensa välinen sidos ja maine on nähtävissä, kun sama teksti siirretään eri kontekstiin. Tekstille annetaan eri sisältö kohteen maineesta riippuen, jolloin myös argumentaatio muuttuu. Tämä näkyy kommentoinnissa MV-lehden artikkeliin. Artikkeleissa puhutaan myös poliisin kiireellisessä sijoituksessa mukanaolosta. Kirjoittajat näkevät, että ”poliisi tekee vain työtään kun taas sossut pilaavat poliisien maineen ja tekevät mitä lystäävät.” MV1.1.3. Mies 2. (Perelman 1996, 102-104, 106, 110; Summa 66-67; ks. myös Kuusisto 1996.)

Helsingin Sanomissa käytettiin paljon erilaisia retorisia keinoja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja heidän työnsä kuvaamisessa. Kategorisaatiota, ääri-ilmaisuja, metaforia käytettiin tehottoman toiminnan, vastuullisuuden, tunteettomuuden ja resurssipulan retoriikassa. Kirjoittajat asettuivat erilaisiin puhujakategorioihin kuvatessaan sosiaalityöntekijöiden toiminnan vastuullisuutta, sosiaalityöntekijöiden tunteettomuutta ja lastensuojelun sosiaalityön resurssipulaa. Kirjoittajat määrällistivät numeerisesti ja ei-numeerisesti kuvatessaan tehottomuutta, vastuullisuutta ja resurssipulaa. Lisäksi tehottomuutta ja tunteettomuutta kuvatessaan kirjoittajat käyttivät retorisenä keinona fakta- eli

tosiasiapuhetta. Vähiten erilaisia retorisia keinoja kirjoittajat käyttivät kuvatessaan tehottomuutta ja eniten vastuullisuutta kuvatessaan. Taulukkoon 5 on kerätty eri retoriikoissa käytetyt retoriset keinot.

#### Helsingin Sanomat

Retoriset keinot	Tehoton toiminta	Vastuullisuus	Tunteettomuus	Resurssipula
	kategorisaatio	kategorisaatio	kategorisaatio	kategorisaatio
	ääri-ilmaisut	ääri-ilmaisut	ääri-ilmaisut	ääri-ilmaisut
	metaforat	metaforat	metaforat	metaforat
	numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen	numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen		numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen
		puhujakategoriolla oikeuttaminen	puhujakategoriolla oikeuttaminen	puhujakategoriolla oikeuttaminen
	tosiasiat puhuvat puolestaan		tosiasiat puhuvat puolestaan	
	toisto	yksityiskohdilla vakuuttaminen	asiantuntijoihin viittaaminen	ironia
		konsensusella vahvistaminen	värittävät ilmaisut	kolmen lista
		liittoutumisasteen säätely		

Taulukko 5: Yhteenveto retoristen keinojen käytöstä Helsingin Sanomien aineistossa

Mitä näiden retoristen keinojen käyttö kertoo kustakin temasta? Kirjoittajat kategorisoivat sosiaalityöntekijän, heidän pätevyytensä ja koko lastensuojelun sosiaalityön. Jokisen (2016b, 354-355) mukaan kategorisaatio mahdollistaa kohteen toiminnan oikeuttamisen ja kritisoinnin. Kategorisoimalla sosiaalityöntekijän osaamattomaksi ja empatiakyvyttömäksi kirjoittajan on mahdollista kritisoida sosiaalityöntekijän toimintaa. Työtään osaamaton työntekijä on haitaksi asiakkaille ja taakka työnantajalle. Empatiakyvyn voidaan olettaa olevan sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuden yksi osa-alue ja sen puuttumista voi kritisoida. Kirjoittajien mukaan empatiakyvyn puute näkyy omien etujen ajamisessa ennen lapsen etua ja joustamattomuudessa suhteessa palkkaan. Vastaavasti, kun lastensuojelu kategorisoidaan henkisesti raskaasti työksi, kirjoittajat antavat sosiaalityöntekijöille oikeuden puhua työnsä haasteista ja asettuvat heidän puolelleen.

Ääri-ilmaisuilla on mahdollista lisätä tai vähentää kohteen piirteitä. Lisäksi niillä on mahdollista tuoda ilmi jonkin toiminnan säännönmukaisuus. (Jokinen 2016b, 363.) Kirjoittajat käyttivät paljon ääri-ilmaisuja kuvatessaan asioiden piirteitä. Kirjoittajan puhuessa sosiaalityöntekijöiden vastuusta hän käytti ”lähes kaikissa töissä” ja ”ei mitään sellaista osaamista” ääri-ilmaisuja osoittamaan työn vastuullisuuden olevan saman kaikissa töissä, millä kirjoittaja pyrki luomaan säännönmukaisuutta. Jokisen (2016b) mukaan asioiden numeerinen ja ei-numeerinen vahvistaminen on tyypillinen vakuuttamisen keino. Asioiden numeerisella selittämällä on mahdollista luoda selkeä ja ristiriidaton kuva kohteestaan. Ei-numeerinen selittäminen voi joskus olla tehokkaampaa kuin saman asian ilmoittaminen pelkällä numerolla. (Mt., 358-359.) Resurssipulasta puhuttaessa kirjoittajat tekivät laskutoimituksen, jossa x-määrän asiakkaita päivässä tapaamalla voi kuukaudessa tavata y-määrän asiakkaita, jonka ei pitäisi olla mahdotonta. Kirjoittajan käyttäessä numeerista ilmaisua hän pyrki luomaan selkeän ja yksinkertaisen kuvan asiakastyöstä. Kirjoittajat käyttivät myös ei-numeerista määrällistämistä sosiaalityöntekijöiden vastuullisuudesta puhuttaessa. Sanontojen ”enenevässä määrin” ja ”lisääntynyttä määrää” käyttö on tehokkaampaa kuin samojen asioiden numeroina ilmoittaminen.

Kirjoittajien puhujakategorioihin asettumisessa on mielenkiintoista tarkastella, mihin puhujakategoriaan kirjoittaja missäkin tilanteessa asettuu. Vakuuttamisessa on tärkeää yleisösuhte. Kirjoittajan kategorioidessa itsensä johonkin puhujakategoriaan, voidaan tarkastella, mitä yleisöä kirjoittaja pyrkii herättämään. (Jokinen 2016b, 347.) Tutkimuksessa kirjoittajat asettuivat tunteettomuudesta puhuessaan *veronmaksaja* -kategoriaan ja resurssipulasta puhuessaan *huolestunut kansalainen* -kategoriaan. Molemmat puhujakategoriat puhuttelevat samaa yleisöä. Lukijat ovat kansalaisia, joita yleinen verorahojen käyttö koskettaa. Jokinen (2016b) kirjoittaa, että kun retorisenä keinona käytetään tosiasiapuhetta, jossa asiat puhuvat puolestaan, on lukijoiden tehtävänä hyväksyä asiat, koska asioiden kulkuun ei voi vaikuttaa (mt., 352). Tehottomuutta kuvatessa kirjoittaja puhuu sosiaalityön nykytilanteen toivottomuudesta, jossa ihmisten auttamiseen ei ole rahaa eikä aikaa. Tosiasiapuhe on vahvan retorista, koska jos ei ole aikaa eikä rahaa, mitä asioille voisi tehdä?

Sosiaalityöntekijöiden vastuullisuuden kuvauksessa käytetyt monet retoriset keinot voivat selittyä sillä, että vastuullisuutta kuvattiin myös vastuuttomuuden kautta. Vastuullisuudesta kerrottiin myös yksityiskohtaisesti kertomalla lastensuojelutyön sisällöstä. Vastuullisuus on neljästä esiinnousseesta retoriikasta (ks. luku 4.1) ainut positiivisesti määrittynyt. Tämän vuoksi vastuullisuus –retoriikassa kirjoittavat asettuivat vahvasti sosiaalityöntekijän puolelle ymmärtäen heidän työtään ja sen haasteita.

MV-lehdessä käytettiin erilaisia retorisia keinoja vähemmän lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä kuvattaessa kuin Helsingin Sanomissa. Kategorisaatiota sekä värittäviä että ääri-ilmaisuja käytettiin kaikissa kolmessa retoriikassa (ks. 4.2). Toistoa käytettiin ominaisuuksia ja mielivaltaa kuvattaessa. Taulukkoon 6 on kerätty eri retoriikoissa käytetyt retoriset keinot.

#### MV-lehti

	Ominaisuudet	Mielivalta	Järjestelmä
<b>Retoriset keinot</b>	kategorisaatio	kategorisaatio	kategorisaatio
	värittävät ilmaisut	ääri-ilmaisut	ääri-ilmaisut
	toisto	toisto	
		metaforat	ei-numeerinen määrällistäminen

Taulukko 6: Yhteenveto retoristen keinojen käytöstä MV-lehden aineistossa

Kategorisointia vahvistamaan käytettiin paljon erilaisia värittäviä ilmaisuja tai ääri-ilmaisuja kuvaamaan lastensuojelua ja sosiaalityöntekijöitä. Lisäksi kirjoittajat käyttivät paljon toistoa tehostamaan viestiään. Kuten edellä kirjoitin kohteen kategorisointi mahdollistaa kohteen toiminnan kritisoinnin (Jokinen 2016b, 354). Kategorisoimalla lastensuojelun leikkimiseksi ja sekoittamiseksi kirjoittaja oikeuttaa itselleen kritisointimahdollisuuden. Työ on säännönmukaista ja asiallista, joten jos se on leikkimistä, sitä voi kritisoida. Kakkuri-Knuuttila (2011) puhuu värittävien ilmaisujen käytöstä. Värittävien ilmaisujen tarkoitus on luoda tunnelataus. Molempien lehtien verkkokommenteissa puhutaan ”sossuista” kuvaamaan asiayhteydestä riippuen sosiaalityöntekijää ja sosiaalitoimistoa. MV-lehdessä sosiaalityöntekijästä käytetään myös nimitystä ”sossuhirviö”, ”sossuapina” ja ”sossutannta”. ”Sossu” -nimityksen käyttö ei sen yleistyneen käytön vuoksi sisällä niin paljon asenteellisuutta kuin ”sossuhirviö” ja ”sossuapina”. Lisänimityksillä halutaan ottaa kantaa ja korostaa asennetta sosiaalityöntekijöitä mutta myös artikkelin aihetta kohtaan.

Retoriset keinot eriävät toisistaan sen mukaan liittyvätkö ne väitteen esittäjään vai esitettyyn väitteeseen. Jokinen (2016b) kirjoittaa, että sellaisille väitteille on helpompi saada kannatusta, jonka

esittäjä nauttii luottamusta kuin epäilyttävässä asemassa olevan esittämälle väitteelle. Esitettyyn väitteeseen liittyvillä keinoilla pyritään saamaan esitetty asia näyttämään kannatettavalta. Keinot linkittyvät vahvasti toisiinsa. (Mt., 345.) Eniten väitteen esittäjään keskittyviä keinoja käytettiin vastuullisuuden retoriikassa. Kirjoittajat puhuvat lastensuojelun epäonnistumisen seurauksista *virkamies* –kategoriasta ja luomalla konsensusta. Virkamies –kategoria oikeuttaa puhumaan, koska silloin kirjoittajalla on tosiasiatietoa lastensuojelusta. Jokisen (2016b) mukaan konsensuksella vahvistaminen on vahvinta, kun vedotaan asioihin, joiden voidaan ajatella olevien useimpien jakamia itsestäänselvyksiä (mt., 351). Tällöin kirjoittaja puhui kustannusten noususta ja inhimillisestä kärsimyksestä puhuessaan lastensuojelun epäonnistumisen seurauksista. Tutkimuksessa suurin osa käytetyistä retorisisista keinoista liittyi kuitenkin esitettyyn väitteeseen. Esimerkiksi kategorisoimalla sosiaalityöntekijän ja lastensuojelun tietynlaiseksi ja vahvistamalla sitä ääri-ilmaisuilla on helpompi pitää itsensä ulkopuolisena kuin esimerkiksi puhumalla tietystä puhujakategoriasta tai vahvasti liitoutumalla aiheen kanssa, jolloin kirjoittaja joutuu selitysvolliseksi mielipiteensä kanssa.

Goffmanin (1959; ks. myös Juhila 2004) mukaan myös *takaosassa* eli tässä tutkimuksessa kommentointiosioissa esitetään rooleja. Vaikka takaosan käyttäytymistä ja kieltä kuvaa rentous ja epämuodollisuus, ollakseen hyvä ”kahvipöytäkeskustelija” keskusteluun on esimerkiksi lähdettävä samalla intensiteetillä kuin muutkin keskusteluun osallistujat. Tämä oli nähtävissä kommentointiosioissa. Helsingin Sanomien ja MV-lehden välinen keskustelun sävy erosi toisistaan paljonkin mutta verkkolehtien sisäinen sävy pysyi muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta samanlaisena kommentista toiseen. Verkkokommentoijat toisin sanoen esittivät roolinsa hyvin.

## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän tutkielman tarkoituksena oli tutkia, millainen lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuva rakentuu verkkolehtien kommentointiosioden perusteella. Aineistona oli Helsingin Sanomien ja MV-lehden viiden artikkelin 177 kommenttia. Aineistoa analysoin retoriikan analyysia hyödyntäen. Retoriikan analyysin avulla tarkastelin, millä retorisisilla keinoilla lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa rakennetaan. Tutkimuksen johtopäätös on, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuva on ääripäiden ja vastakohtien ilmentymä, joka toisaalta toisintaa sosiaalityön yhteiskunnallisen tehtävän kaksoisroolia (ks. Juhila 2012) mutta myös haastaa ja kyseenalaistaa *näyttämöpuheen* (ks. Goffman 1959).

Tutkimustulosten yksipuolinen tarkastelu tuottaa melko lohduttoman kuvan verkkokommenttien tuottamasta lastensuojelun ja sosiaalityöntekijöiden julkisuuskuvasta, koska niissä kyseenalaistetaan koko lastensuojelun sosiaalityö ja sosiaalityöntekijöiden osaaminen. Verkkolehtien kommenttiosioissa sosiaalityöntekijöiden toiminta nähdään tehottomana kautta linjan syiden ollen niin järjestelmässä, sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa kuin johtajuudessa. Sosiaalityöntekijä nähdään enemminkin ominaisuuksiensa kautta kuin ammattinsa edustajana. Alaa vaivaa resurssipula, johon osasyynä voidaan katsoa olevan koulutuksen ja palkkauksen kohtaamattomuus mutta joka osin nähdään keinotekoisena johtuen pätevyysvaatimuksista. Keinotekoisuutta perustellaan 1.3.2016 voimaan tulleella lakimuutoksella (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015), jonka jälkeen AMK-sosionomien mahdollisuus toimia sosiaalityöntekijän viransijaisuudessa poistui. Samalla työn haastavuus ja kuormittavuus kuitenkin tunnustetaan ja sosiaalityöntekijöiden nähdään ottavan liikaakin vastuuta. Myös lastensuojeluun panostamisen hyödyt nähdään. Tutkielmani tulosten ääripäät ja vastakohtaisuudet toisintavat sosiaalityön kaksoisroolia suhteessa yhteiskuntaan. Juhila (2012) puhuu sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä sen erilaisina suhteina yhteiskuntaan. Sosiaalityöllä on sekä huolenpito- että liittämisen- ja kontrollisuhde yhteiskuntaan. Näiden suhteiden voidaan ajatella olevan myös toistensa ääripäitä. Usein lastensuojelun sosiaalityön tehtävän ajatellaan olevan huolenpitosuhteen toteutumisessa (ks. määritelmä jäljempänä), kuten *lastensuojelussa* mutta julkisuuskuva tuottaa pelkästään kuvaa lasten huostaanotoista ja sen kautta perheiden elämän kontrolloinnista. Nämä lastensuojelun tehtäväkuvan ääripäät ovat koko ajan olemassa ja elävät ihmisten mielikuvissa. Tämä vaikuttaa ihmisten käyttämään retoriikkaan, joka tuottaa näitä ääripäiden tuloksia, jotka kyseenalaistavat lastensuojelun sosiaalityön tehtävän onnistumista. Golding (2014) näkee sosiaalityön julkisuuskuvatutkimusten tuottavan samaa. Yleisö toivoo sosiaalityöltä huolenpitoa



mutta epäilee sen lakisääteisiä väliintuloja. Juhila (2012) puhuu koko sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä. Tutkimuksen verkkokommenttien tuottama kuva lastensuojelun sosiaalityöstä tukee Juhilan tuottamaa kuvaa. Seuraavaksi tarkastelen verkkokommentointien tuottamia tuloksia sekä huolenpito- että liittämis- ja kontrollisuhteen näkökulmasta.

### **Lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuva huolenpitosuhteen näkökulmasta**

Juhilan (2012) mukaan huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää huolta apua ja tukea tarvitsevista asiakkaista. Avun ja tuen saamiselle ei aseteta tällöin kriteereitä. Suhdetta luonnehtii vastikkeettomuus ja riippuvuus, jotka korostavat itsenäisyyden mahdottomuutta. Työskenteilyn tavoitteena on nykytilanteen säilyttäminen ennallaan, joka tarkoittaa työskentelemistä lastensuojelun sosiaalityössä esimerkiksi sen eteen, ettei lasta tarvitse ottaa huostaan. Huolenpitosuhteessa sosiaalityön asiantuntijuus on hoivaan perustuvaa, mikä tarkoittaa avuntarvitsijoiden huomioimista ja heidän tarpeisiinsa vastaamista. Sosiaalityöllä huolenpitosuhteena on tärkeä eettinen tehtävä tuodessaan esille välittämisen ilmapiiriä, jossa jokaisella on huolenpitoon yhtäläiset oikeudet. Sosiaalityöntekijä on asiakkaan asioiden ajaja ohjatessaan asiakkaan palvelujen piiriin. Tämä vaatii heikomman puolelle asettumista. Juhila (mt.) korostaa vaikeissa elämäntilanteissa olevien huolenpidon vaativan ammatillisuutta. Huolenpitosuhteeseen liitetään työn kutsumuksellisuus ja uhrautuminen, jolloin heikomman puolelle asettuminen, asiakkaan tilanteeseen sitoutuminen ja työn kohtuuttomat reunaehdot lisäävät uupumisriskiä. (Mt., 151-159, 166, 176, 179-181, 187-189.)

Verkkokommenteissa argumentoidaan vahvasti huolenpitosuhteen tuki- ja auttamistehtävän sekä heikomman puolelle asettumisen puolesta. Kirjoittajat näkevät tämän lastensuojelun sosiaalityön päätehtävänä tuodessaan esille tilanteita, kun tämä päätehtävä ei toteudu. Kirjoittajien mukaan sosiaalityöntekijöillä ei ole aikaa ihmisten tukemiseen eikä lapsen saamalla kohtelulla ole väliä. Huolenpito ja avun saaminen on kaikkien etuoikeus eikä tätä oikeutta tule rajata ongelman vakavuuden mukaan. Kirjoittajat näkevät lastensuojelun onnistumisen haasteet, joita resurssit ja työmäärä asettaa työhönsä sitoutuneelle sosiaalityöntekijälle. Kirjoittajat argumentoivat työn eettisen arvokkuuden puolesta mutta näkevät työn kuormittavuuden, jotka molemmat ovat huolenpitosuhteeseen liittyviä tekijöitä. Tuloksissa huolenpito nähdään kaikkien lasten oikeutena, joka ei toteudu, jos lastensuojelusta säästetään. Kirjoittajien tuodessa esille sosiaalityöntekijöiden vastuullisuuden, joka näkyy sosiaalityöntekijöiden työnsä epäkohtien ja niistä lapsille aiheutuvien seurauksien esille tuomisessa, kirjoittajat toistavat huolenpitosuhteen perusarvoa, jossa huolenpito kuuluu kaikille. Kirjoitta-

jat toistavat huolenpitosuhteen ajatusta työstä, joka perustuu eettisyyteen eikä byrokraattisuuteen (ks. Juhila 2012, 160) toistaessaan lastensuojelulain työhön tuomia ongelmia.

Hoivatyön historiaan kuuluu ajatus naisten tekemästä palkattomasta työstä, jolloin työ perustuu vapaaehtoisuuteen ja hyväntekeväisyyteen eikä ammatilliseen toimintaan (Juhila 2012, 184). Sosiaalityöntekijöiden toiminnan näkeminen puuhasteluna toistaa tätä ajatusta. Tähän viittaa myös argumentointi sen puolesta, että lastensuojelussa ei tarvita erityisosaamista. Kirjoittajien mukaan sosiaalityöntekijöiden palkkaus vertautuu työn eettisyyden kanssa, jolloin muiden etu tulisi olla omien vaatimusten edellä.

### **Lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuva liittämis- ja kontrollisuhteen näkökulmasta**

Juhilan (2012) mukaan liittämis- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän tehtävänä on liittää syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia yhteiskuntaan ja kontrolloida niitä, joiden liittymisessä on ongelmia. Liittämis- ja kontrollisuhteessa asiakkaaksi määrittäminen tarkoittaa kategorisointumista jollain tavalla apua tarvitseväksi eli esimerkiksi kasvuoloja vaarantavissa oloissa eläväksi lapseksi. Liittämissuhteen keskeisenä tavoitteena on elämänhallinnan parantuminen. Työhön liittyy tehokkuusajattelu, joka tarkoittaa työn tekemistä samoilla resursseilla paremmin tuloksin eli syrjäytyneiden vastuuttamista omasta elämästään, että heistä tulisi oman elämänsä hallitsevia ja yhteiskuntaa hyödyttäviä kansalaisia. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on vertikaalinen, jossa sosiaalityöntekijä on asiantuntija ja asiakas asiantuntijuuden kohde. Sosiaalityöntekijä määrittää asiakkaan tilanteen ja muutoksen suunnan, johon asiakkaan tulee pyrkiä. Jos liittyminen vaatii esimerkiksi vastuullisempaa vanhemmuutta, voi siitä kieltäytyminen johtaa pohtimaan pakkokeinojen tai rangaistusten käyttöä, johon myös lainsäädäntö sosiaalityöntekijää velvoittaa. Tällöin sosiaalityöntekijä on kontrolloija ja asiakas kontrollin kohde. Vertikaalinen asiantuntijuus on ominaista moderneille ammattioille, joihin liittyy asiantuntijatietoa esimerkiksi kansalaisten tilanteesta, erilaisista syrjäytymisprosesseista, sosiaalityön työmenetelmistä ja yhteiskunnasta. (Juhila 2012, 49, 55, 61, 65-78, 84-88.)

Verkkokommenteissa sosiaalityöntekijöiden huolenpitotehtävän (ks. määritelmä edellä) ja yhteiskuntaan liittämistehtävän nähdään epäonnistuneen. Liittämistehtävään liittyy vahvana asiakkaan oman elämän hallinta ja vastuuttaminen omasta elämäntilanteestaan. Sosiaalityöntekijöiden nähdään epäonnistuneen lapsen ja perheiden huolenpidossa ja vastuuttamistehtävässä mukana olossa. Tuloksissa näkyy kontrollin kohteena oleva asiakas, joka on seurausta sosiaalityöntekijän huolenpi-

to- ja liittämistehtävän epäonnistumisesta. Kirjoittajat näkevät, että sosiaalityöntekijät korvaavat tuen ja auttamisen huostaanotolla. Työn lainsäädännölliset velvollisuudet ja lastensuojelun oikeudellistuminen näkyy tuloksissa. Kirjoittajat tuovat esiin työn lainsäädännöllistä viitekehystä ja sen työn sisältöön vaikuttavia tekijöitä. Sosiaalityöntekijän nähdään kuitenkin pitävän ensisijaisena tehtävänäään lakipykälien ja byrokraattisten vaiheiden noudattamista. Juhila (2012) näkee, että vaikka lainsäädännöllä pyritään takaamaan lapsen ja perheen oikeudenmukainen kohtelu, byrokratia voi asiakkaan näkökulmasta tehdä asioista entistä vaikeammin hallittavia ja lisätä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vastakkainasettelua (mt., 98). Tämä näkyy suoraan yhdessä tekstilainauksessa (ks. tehoton toiminta HS2.7.K-7).

Yhteiskuntaan liittämistehtävää hoitaakseen sosiaalityöntekijä tarvitsee asiantuntijatietoa. Tuloksissa sosiaalityön nähdään vaativan lain tuntemusta. Asiantuntijuuteen liitettävä korkeakoulutustarve kyseenalaistetaan, koska työn rutiininomaisuuden ei nähdä vaativan korkeakoulutusta. Liittämissuhteeseen liittyvä tehokkuusajattelu näkyy tuloksissa selvästi. Tehokuus-tehottomuus –retoriikkaa käydään julkinen-yksityinen –vastakohtapareilla, joissa yksityinen palvelujärjestelmä nähdään tehokkaana ja ratkaisuna lastensuojelun ongelmiin. Yksityistäminen nähdään ratkaisuna myös sen kautta, että työstä poistuisi viranomaisvastuu. Resurssien lisääminen lastensuojeluun nähdään turhana, ainoastaan niiden kohdennusta tulisi tarkistaa. Tämä ajatus toistaa liittämissuhteen tehokkuusajattelua, että sama työ pitäisi tehdä samoilla resursseilla entistä tehokkaammin. Tehokkuusvaatimukset näkyvät myös palkkahuuessa. Parempaa palkkaa voidaan maksaa paremmista tuloksista. Nyt sosiaalityöntekijöiden palkkaus nähdään riittävänä eikä palkankorotusvaateille ole perusteita.

### **Julkisuuskuvaa näyttämöpuheen haastajana**

Goffman puhuu näyttämöstä ja sen takaosasta (ks. luku 3.1). Tässä tutkimuksessa artikkelit edustivat näyttämöä ja niiden saamat kommentit näyttämön takaosaa. Goffmanin mukaan takaosan epämuodollisella kielellä kyseenalaistetaan näyttämön puhe. Yleisöllä ei ole takaosaan normaalisti pääsyä mutta tässä tutkimuksessa takaosan puhe tuotiin näkyväksi. Kuten edellä totesin, verkkokommenttien yksipuolinen tulkinta tuottaa lastensuojelusta ja sosiaalityöntekijöistä melko lohduttoman kuvan, joka myös toistaa aiempien tutkimusten tuloksia sosiaalityöntekijöiden julkisuuskuvasta (ks. luku 2.5). Artikkeleiden kommentit eli takaosapuhe kuitenkin haastaa yksipuolisen julkisuuskuvan tuomalla esiin työn sisältöä, haasteellisuutta ja kuormittavuutta. Kommenteissa tuo-

daan ilmi resurssien puutteen vaikutus sosiaalityöntekijän työssä suoriutumiseen ja mahdollisiin seurauksiin.

Jos median tavoitteena on saada aikaan myyviä otsikoita negatiivisilla jutuillaan, on positiivista, että näyttämöpuheen kautta rakentuvaa julkisuuskuvaa ovat haastamassa ne, joihin sillä pyritään vaikuttamaan eli lukijat. Voidaanko siis ajatella, että lastensuojelun maine on parempi kuin julkisuuskuva? Tai lastensuojelu on *mainettaan parempi* (ks. Aula & Heinonen 2002)? Mainettaan parempi tilanne tarkoittaa sitä, että kokemukset lastensuojelusta ovat positiivisia mutta mielikuvat enemmän julkisuuskuvan kaltaisia. Tällöin palataan viestinnässä olevaan ongelmaan, kun yleisölle ei osata kertoa oikeita asioita lastensuojelusta. (Mt.) Näin pitkälle meneviin johtopäätöksiin ei näiden verkkokommenttien perusteella voi mennä. Perelmanin (1996) näkemys kuitenkin on, että todellisuutta rakentavan argumentaation taustalla on kohteen maine. Argumentaation muuttamiseksi positiivisempaan suuntaan täytyisi toimia maineen muuttamiseksi ja siihen voidaan vaikuttaa viestinnällä. Yksittäiset positiiviset artikkelit mediassa eivät muuta mainetta, koska yksittäinen onnistuminen koetaan hyväksi tuuriksi (ks. Karvonen 1999) ja artikkelin sisältö pyritään muokkaamaan omaan mielikuvaan sopivaksi (Perelman 1996, 110). Tällöin katse täytyy kääntää lastensuojelun viestintään. Lastensuojelun maineeseen ja julkisuukuvaan vaikuttaminen vaatii suunnitelmallista ja aktiivista viestintää lastensuojelulta. Lastensuojelusta kertomista mediassa ja palveluista tiedottamista yleisölle jopa siinä määrin, että lastensuojelun puhelinnumero olisi yhtä tuttu kuin yleinen hätänumero. Aula ja Heinonen (2002) toteavat, että hyvä maine ei tule pelkästään sillä, että tietää itse tekevänsä asioita oikein vaan niistä pitää kertoa myös muille (mt., 37). Tiitinen ja Kauppi (2014) tuovat esille, että sosiaalityöntekijöiltä on kielletty julkinen viestintä ja julkisiin viestijöihin suhtaudutaan negatiivisesti. Luvussa 2.5 esiin nostamani kysymys Heinosen (1996) kirjoittamasta artikkelista näyttää pitävän edelleen paikkaansa. Koulutuksen tuoma ajatus sosiaalityöntekijästä kriittisesti ajattelevana muuttajana vaihtuu hiljaiseen puurtamiseen medialta piilossa. Tämän jälkeen pohdinta siitä, pitäisikö yliopistossa opettaa myös mediataitoja kuulostaa hyvältä ajatukselta mutta myös turhalta, jos niiden käyttö kielletään työyhteisössä. Julkisuuskuva ei kuitenkaan muutu itsestään. Jos lastensuojelu ei anna mitään itsestään, ei medialla ole mitään positiivista kerrottavaa. Lastensuojelu näyttääkin pyörivän negatiivisen julkisuuskuvan ja oman viestintänsä oravanpyörässä, josta pitäisi löytyä ulospääsy.

## Julkisuuskuvan ääripäiden kertomaa

Mistä nämä vastakohtaisuudet ja ääripäät kertovat? Sama työ nähdään yhtä aikaa tiukkana lakipykälien noudattamisena ja toisaalta täysin mielivaltaisena työnä, jossa omavaltaisesti napataan lapsia vanhemmiltaan? Kirjoittajien retoriikasta puuttuu syy-seuraus –suhteen pohdinta huostaanoton tai kiireellisen sijoituksen syistä. Syy-seuraus –suhteen puuttumattomuuden syyksi voidaan ajatella samaa kuin Ben Shlomo ja Levin-Keini (2014) kirjoittavat median käsittelemistä vakavista lastensuojelutapauksista. Vakavissa lastensuojelutapauksissa osapuolet jaetaan hyviin ja pahoihin. Hyviä osapuolia ovat uhri ja media, joka antaa äänen uhrille, ja pahoja ovat vanhemmat (tekijät) ja sosiaalityöntekijät, jotka epäonnistuivat suojelemaan lasta. Näissä tapauksissa täytyy kohdata ahdistus, joka syntyy perusarvon rikkoontumisesta eli vanhemman lastaan kohtaan tuntemaan ehdottoman rakkauden rikkoutumisesta. Jos sosiaalityöntekijät eivät vastaa syytöksiin, heidät on helppo nähdä syyllisinä. (Mt., 1, 5.) Samalla tavalla huostaanottoa käsittelevät uutisoinnit voidaan nähdään sosiaalityöntekijöiden syynä, kun taustalla on sama perusarvo. Lakipykälien noudattamiseen keskittyminen näkyy silloin, kun sosiaalityöntekijät eivät auta perheitä ongelmissaan vaan keskittyvät tukien vahtimiseen ja lakipykälien noudattamiseen. Jos mielivallan retoriikan takana on aina perusarvo vanhemman lastaan kohtaan tuntemasta ehdottomasta rakkaudesta, voidaanko sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa koskaan muuttaa? Blom-Cooper (2014) näkee, että työn lakisääteisen vastuun jakoa tulisi korostaa ja tuoda esille, että esimerkiksi tahdonvastaisessa huostaanotossa päätöksen tekee hallinto-oikeus. Sinko (2004) tuo esille, että eduskunnan oikeusasiamiehelle tehdyistä kanteluista sosiaalityöntekijöiden menettelyistä ei useimmiten löydy huomautettavaa. Lastensuojelu on aina ollut lailla säädeltyä mutta viitekehys on muuttunut oikeudellisempaan suuntaan ja päätösten ja valintojen tulee olla lainsäädännöllä perusteltavia. (Mt., 5-6.) Tämä tukee kuvaa sosiaalityöntekijästä lakipykälien noudattajana.

Puonti (2004) kirjoittaa, että lastensuojelun tulisi tuoda esille, että työ on muutakin kuin huostaanottoja ja siten nostaa julkisuuskuvansa. Se on monipuolista työtä lasten hyväksi. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden tulisi kertoa työstään ja sen käytännöistä ja tuoda esille lasten elinolosuhteissaan kohtaamia ongelmia. (Mt., 337-338.) Jaakkola (2013) sanoo, että tilastot ja luvut eivät sinänsä ole uutisia mutta se on uutinen, mitä lukujen takana on ja mitä ne kertovat (mt., 29). THL:n tilastojen mukaan vuonna 2015 huostassa oli 10 501 lasta. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin 66 646 lapsesta ja avohuollon asiakkaana oli 73 872 lasta ja nuorta<sup>4</sup>. (THL.fi/tilastot.) Pösö (2007) muistuttaa, että

---

<sup>4</sup> Luku sisältää myös 18-20-vuotiaat jälkihuollossa olevat nuoret.

lukujen voidaan ajatella kertovan joko valmiudesta reagoida lapsuuden ja vanhemmuussuhteiden ongelmiin tai poikkeuksellisen ongelmallisista elämäntilanteista (mt., 79). Tilastojen mukaan lastensuojeluilmoitus on tehty 6,2 %:sta vastaavan ikäluokan lapsista ja avohuollon asiakkaana on ollut 5,9 %:a vastaavan ikäluokan lapsista ja nuorista. Numeraalisesti arvioituna luku vaikuttaa pieneltä, mutta jos sen suhteuttaa päiväkodin ja koulun 20 hengen ryhmä- tai luokkakokoon, niin se tarkoittaa, että jokaisen ryhmän ja luokan yhdestä jäsenestä on tehty lastensuojeluilmoitus tai yksi on ollut lastensuojelun asiakkaana. Menemättä ihmisiin lukujen takana, luvut viestivät ennen kaikkea siitä, että asiakkaina on täysin tavallisia ihmisiä. Tavallisia siinä mielessä, että kaikki tapaukset eivät ole niitä lööppeihin päätyviä kauhutarinoita vaan ihan tavallisia perheitä, joiden elämäntilanne syystä tai toisesta on ajautunut tilanteeseen, jossa tarvitaan sosiaaliviranomaisten apua.

Tiitinen (2008) puhuu, että sosiaalityön viestimättömyys lisää ihmisten poikkeavuuden kokemusta. Avoimuudella lisättäisiin ihmisten rohkeutta puhua omista kokemuksistaan ja kommentoinneissa puhuttaisiin esimerkiksi *tyytyväinen asiakas* -kategoriasta. Sosiaalityöntekijöiden puolella oleminen lisääntyisi, kun onnistumisista puhuttaisiin avoimesti. Jos viestinnän avulla tuotaisiin esille ”tavallisuutta”, lastensuojeluun kohdistunut retoriikka väkisinkin muuttuisi ja tuottaisi välimuotoja ääripäiden tilalle. Kategorisoinnin sävy muuttuisi ja ääri-ilmaisujen käyttö vähenisi. Tässä tutkielmassa ääri-ilmaisuja käytettiin paljon, mikä osaltaan oli lisäämässä ääripäiden tuottamaa julkisuuskuvaa. Jokinen (2016b) sanoo, että liiallinen ääri-ilmaisujen käyttö voi myös ärsyttää ja herättää vastareaktion (mt., 363-364). Mikäli lastensuojelu toisi esiin moninaisuutensa, ihmisten mielikuvat muuttuisivat, jolloin vastaavanlaiseen ääri-ilmaisuilla vahvistettuun kommentointiin reagoitaisiin ja lopputuloksena olisi neutraalimpi julkisuuskuva.

Verkkokommenttien tuottamissa ääripäissä ei voida jättää huomiotta, että ääripäät tuotettiin nimenomaan verkkokeskustelussa. Verkkokeskusteluissa anonyymisyyden on sanottu vaikuttavan keskustelun laatuun ja sävyyn, jolloin anonyymi keskustelu olisi heikotasoisempaa ja aggressiivisempaa kuin omalla nimellä käydyn keskustelun (ks. Laaksonen ja Matikainen 2013; Santana 2014). Tämän tutkimuksen verkkokommentit osoittavat päinvastaista. Helsingin Sanomissa kommentoidaan nimimerkillä ja kommentointia on myös ohjeistettu. MV-lehdessä kommentointi tapahtuu Facebook -profiiliin kautta, joka tosin voi myös olla tekaistu. Näin ainakin profiileissa, jotka koostuivat muista kuin etu- ja sukunimestä. MV-lehti ajaa sananvapautta ja haluaa pitää kommentoinnin vapaana. MV-lehteä pidetään myös vihasivustona. Tämä mahdollisesti vaikuttaa siihen, että kommentointia voi nimellä tapahtuvasta kommentoinnista huolimatta kutsua fleimaukseksi, joka on ”verkossa ilmenevää nimimerkin takaa tapahtuvaa aggressiivista viestintää” (Laaksonen ja Matikainen 2013).

Tutkimustulosten kannalta MV-lehden mukaanotolla ei ollut vaikutusta verkkokommenttien tuottamiin tuloksiin lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta, koska Helsingin Sanomien verkkokommentit tuottavat myös ääripään tuloksia. MV-lehden tuottama kuva sosiaalityöntekijöistä on kuitenkin yksipuolisen negatiivinen. Retoriikka on kiroilun ja vihan sävyttämää, joka kohdistuu henkilöön ja välillä myös hänen henkeensä. Missään tapauksessa ei voida ajatella, että MV-lehden tuottamalla kuvalla ei olisi mitään merkitystä. MV-lehden tuottama kuva on yksi kuva mutta on otettava huomioon, että kyseessä on vihasivusto, joka tuottaa tietynlaista kommentointia, jolloin retoriikan sävy todennäköisesti säilyy enemmän tai vähemmän vihamielisenä artikkelin aiheesta riippumatta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaa enemmän näen MV-lehden retoriikan heijastavan yhteiskunnallista ilmapiiriä (ks. Matikainen 2012), mikä näyttäytyy huolestuttavana mutta on toisen tutkimuksen aihe. Helsingin Sanomien nimimerkillä tapahtuvaa verkkokommentointia voi pitää myös korkeampitasoisena, jos ajatellaan, että kommentoinnissa löytyi neljä teemaa, joista kustakin kolmesta neljään eri tyyppiä, joilla teemoista keskustellaan. MV-lehden Facebook –profiililla tapahtuvaa kommentointia kuvasi kolme teemaa, joiden ympärillä kommentointi tapahtui.

### **Miten onnistuin tutkimuksessani?**

Lopuksi on arvioitava, kuinka hyvin olen onnistunut vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan laadullisen tutkimuksen arviointi on pelkistetyimmillään koko tutkimusprosessin arviointia (mt., 211). Tekemieni hakujen perusteella verkkolehtien kommentoinneista ei ole aiemmin tehty sosiaalityön pro gradu –tutkielmia. Keskustelupalstojen (esim. Suomi24.fi ja Vauva-fi) verkkokeskusteluista sen sijaan on. Myös verkkokeskusteluissa rakentuvaa lastensuojelun julkisuuskuvaa koskevia pro gradu –tutkielmia on tehty (ks. Harju-Koskelin). Verkkokeskusteluja retorisesti tutkineita pro gradu –tutkielmia löytyi useampia (esim. Keisu-Metsäpelto 2016; Kettunen 2008; Melender 2016) mutta kaikki ovat muita kuin sosiaalityön pro gradu –tutkielmia. Verkkolehtien kommentointien retorisen tarkastelun voidaan siis ajatella tuovan yhden uuden näkökulman lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvan tarkasteluun.

Kuten aiemmin totesin, MV-lehden mukaanotolla ei ollut vaikutusta verkkokommentointien tuottamaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaan. Aineisto olisi saavuttanut ns. saturaatiopisteensä pelkästään Helsingin Sanomien aineiston perusteella. Eskola ja Suoranta (1998) määrittelevät saturaation eli kylläntymispisteen kohdaksi, jolloin aineisto tuo esiin sen peruskuvion, joka siitä on mahdollista saada eikä uusi aineisto tuota uutta tietoa (mt., 62-63). En näe MV-lehden mukaanottoa kuitenkaan turhana. MV-lehden mukaanoton taustalla oli ensisijaisesti se, että se on täy-

sin päinvastainen julkaisu verrattuna Helsingin Sanomiin. Helsingin Sanomien artikkelit ovat toimittuksellisesti tuotettuja, kun taas MV-lehden muista lähteistä kopioituja artikkeleita. Toiseksi kiinnostukseni kohdistui siihen, että vaikuttaako nimimerkillä tai omalla nimellä kommentointi itse kommentoinnin sisältöön. Etukäteen ajatukseni oli, että omalla nimellä kommentointi olisi, jos ei korkeatasoisempaa niin ainakin hillitympää. Tämä ei mukana olleiden kommenttien perusteella toteutunut. Mielenkiintoinen jatkotutkimus sosiaalityöntekijän julkisuuskuvan tarkastelussa olisikin verrata myös muiden sellaisten verkkolehtien kommentointien sisältöä toisiinsa, joissa kommentoidaan Facebook –profiilin kautta.

Aineistona oli 177 kommenttia, joista 77 oli Helsingin Sanomien ja 100 kommenttia MV-lehden kommentteja. Käsittelinkö aineistoa tasapuolisesti tutkimuksen ja analyysin ajan? Pysin tasapuolisuuteen lukemalla kaikki kommentit useaan kertaan läpi. Helsingin Sanomien aineisto oli kuitenkin monipuolisempaa tuottamalla useamman teeman ja niiden sisällä vielä usean tyypin. Myös erilaisia retorisia keinoja käytettiin Helsingin Sanomissa enemmän. MV-lehden kommenttien sisältö oli yksipuolisempaa ja kuten aiemmin mainitsin myös vihamielisempää. Kommenttien vihamielinen sävy vaikutti niin, että kommentteja ei pystynyt lukemaan kovin pitkää aikaa kerrallaan. Tästä huolimatta koen, että olen löytänyt kommenteista ne teemat, joilla niissä lastensuojelun sosiaalityöntekijyyttä kuvataan. Aineiston epätasapainoinen käsittely näkyy mahdollisesti myös siinä, että tekstiotteita on MV-lehden tuottamissa retoriikoissa huomattavasti vähemmän Helsingin Sanomien tuottamiin retoriikkoihin verrattuna. Koen, että useamman tekstiotteen näkyviin tuonti MV-lehdessä ei olisi tuonut lisäarvoa käsiteltävälle teemalle. Näen aineistojen käsittelyn ”epätasapainoisuuden” myös jonkinlaisena tutkimustuloksena, joka osaltaan tuo näkyväksi verkkolehtien kommentointiosioissa käytettävien retoriikoiden erot.

Tutkimusprosessin arvioinnissa on pohdittava, kuinka hyvin olen onnistunut pitäytymään tutkijan roolissa tutkielman teon aikana. Oman, melko vähäisen sosiaalityön käytännön kokemuksen vuoksi minulle on ollut luontaista pitäytyä objektiivisena ja analysoida kommentteja ikään kuin yhtenä kirjoittajista. Toisaalta koulutuksen tuoma tieto ja käytännön kokemus lastensuojelun käytännöistä on pitänyt minut ulkopuolisena myös kirjoittajista. Toisin sanoen minulla ei ole ollut tarvetta olla sen enempää sosiaalityöntekijöiden kuin kirjoittajienkaan puolella. Koko tutkimusprosessia voi metaforallisesti verrata lastensuojelun arkeen. Aloitin tutkielman teon syyskuussa teorian kirjoittamisella. Lokakuussa hain aineiston ja aloitin sen analysoimisen. Alkuperäinen ajatukseni siitä, miten teoria rakentuu muuttui kokonaan analyysin jälkeen, koska teoria ja analyysi eivät tukeneet toisiaan, ja kirjoitin teorian osin uudelleen. Luopuminen aiemmasta ja uuden asteittainen kokoaminen



on pakottanut sietämään epävarmuutta siitä, että lopputulosta ei näe heti vaan jokainen luettu teksti ja kirjoitettu lause vie kohti sitä. Epävarmuuden ja muutosten voidaan ajatella olevan läsnä myös lastensuojelussa. Ajatus siitä, miten lasta ja perhettä tuetaan ja heidän tilannettaan ohjataan voi muuttua kokonaan, kun jokin perheen sisällä muuttuu. Samaan aikaan sosiaalityöntekijän pitää ottaa huomioon perheen lähiverkosto ja toimia yhdessä yhteistyötahojen kanssa. Tämä tapahtuu samaan aikaan usean lapsen ja perheen kanssa. Tutkielman teko vaatii samanlaista erilaisten käsitteiden ja kokonaisuuksien hallintaa. Koko tutkielman teon ajan on pitänyt pitää kootusti mielessä lastensuojelu ja sen tehtävät, media, julkisuuskuva, verkkoviestintä ja viestintä.

Verkkokommenttien tuottama yksipuolinen kuva lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä toistaa aiempien tutkimusten tuloksia. Näen kuitenkin verkkokommenttien tuottaman kuvan lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä olevan ääripäiden ja vastakohtien ilmentymä, jota olen verrannut Juhilan (2012) tuottamaan kuvaan koko sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä. Lastensuojelun huolenpidon ja kontrollin kaksoisrooli tulee vaikuttamaan myös tulevaisuudessa lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvaan niin, että media tuo edelleen esiin myös epäkohtia ja epäonnistumisia. Aktiivisella viestinnällä ja työn sisällöstä kertomalla julkisuuskuva muuttuisi kuitenkin realistisemmaksi ja moniulotteisemmaksi. Lastensuojelulla on ”hyvä tuote” ja sen parissa työskentelevät siihen sitoutuneet työntekijät. Tätä esiin tuomalla ihmisten mielikuvat lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä alkaisivat muodostua enemmän tiedon kuin median tuottaman yksipuolisen kuvan pohjalle.

## Lähteet:

**Aula, Pekka & Heinonen, Jouni** (2002) *Maine – menestystekijä*. Porvoo: WSOY.

**Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko** (2006) *Verkko yhteiskunnallisena tilana*. Teoksessa Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.) *Verkkoviestintäkirja*. Helsinki: Palmenia, 9-22.

**Araneva, Miriam** (2016) *Lapsen suojeleminen. Toteuttaminen ja päätöksenteko*. Helsinki: Talentum pro.

**Arpo, Robert** (2005) *Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja n:o 39. Akateeminen väitöskirja. Joensuu: Joensuun yliopisto.

**Arponen, Senni** (2012) *Sosiaalityön julkisuuskuvaa tarkastelemassa. Kehysanalyysi sosiaalityötä koskevasta vuoden 2010 sanomalehtikeskustelusta*. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

**Ayre, Patrick** (2001) *Child Protection and the Media: Lessons from the Last Three Decades*. *British Journal of Social Work* 31, 887-901.

**Bardy, Marjatta** (2013) *Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta*. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 49-83.

**Bardy, Marjatta & Heino, Tarja** (2013) *Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin*. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 13-42.

**Ben Shlomo, Shirley & Levin-Keini, Noga** (2014) *Who owns the trauma? A Kleinian perspective on the dialogue between child protection social workers and the media*. *Child and Family Social work*. First published online 29<sup>th</sup> of December 2014.

**Blom-Cooper, Louis** (2014) *Hidden agendas and moral messages: social workers and the press*. Teoksessa Bob Franklin ja Nigel Parton (edit.) *Social work, the media and public relations*. New York: Routledge, 213-225.

**Brown, Tom & Dacin, Peter & Pratt, Michael & Whetten, David** (2006) *Identity, intended image, construed image and reputation: An interdisciplinary framework and suggested terminology*. *Journal of the academy of marketing science* 34(2), 99-106.

**Burr, Vivien** (2015) *Social constructionism*. Third edition. London: Routledge.

**Degerlund, Merja** (2015) *Lastensuojelun mediavälitteinen julkisuuskuva. Diskurssianalyttinen tutkimus Yleisradion uutissivuston ja Helsingin Sanomien kirjoituksista*. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

**Erkkola, Jussi-Pekka** (2009) *Vuorovaikutteisuus sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median käsitteanalyysiä. Puheviestinnän pro gradu –tutkielma*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Eskola, Jari & Suoranta, Juha** (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Franklin, Bob & Parton, Nigel** (2014) Media reporting of social work: a framework for analysis. Teoksessa Bob Franklin ja Nigel Parton (edit.) Social work, the media and public relations. New York: Routledge, 23-97.
- Freeman, Miriam & Valentine, Deborah** (2004) Through the eyes of Hollywood: Images of social workers in film. Social work 49(2), 151-161.
- Fry, Anne** (2014) Reporting social work: a view from the newsroom. Teoksessa Bob Franklin ja Nigel Parton (edit.) Social work, the media and public relations. New York: Routledge, 112-132.
- Gibelman, Margaret** (2004) Television and the public image of social workers: portrayal or betrayal? Social work 49(2), 331-334.
- Goffman, Erving** (1959) Arkielämän roolit. Oikeille jäljille rooliviidakossa. Suom. Erkki Puranen. Porvoo: WSOY.
- Golding, Peter** (2014) Do-gooders on display: social work, public attitudes, and the mass media. Teoksessa Bob Franklin ja Nigel Parton (edit.) Social work, the media and public relations. New York: Routledge, 151-176.
- Hallintolaki 6.6.2003/434. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>. Viitattu 5.1.2017.
- Harju-Koskelin, Outi** (2015) ”Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee aina väärin?” - nettikeskustelua lastensuojelusta ja tapaus Eerikasta. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Heino, Tarja** (2013) Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 84-107.
- Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi** (2013) Sosiaalityöntekijän lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 121-132,
- Heinonen, Päivi** (1996) Sosiaalityöntekijän ulkoinen imago – mitä väliä sillä on? Sosiaalityöntekijä 3, 12-13.
- Helminen, Marjut** (1996) Sosiaalityöntekijät salaavat – toimittajat paljastavat? Sosiaalityöntekijä 3, 10-12.
- Helsingin Sanomat. <http://www.hs.fi/kommentit/>. Viitattu 4.10.2016.
- Helsingin Sanomat (17.8.2015) Lastensuojelun alkuarviointi auttaa perhettä. Kotimaa.
- Helsingin Sanomat (29.7.2016) MV-lehden verkkosivu pimeni suomalaisen palvelimen lopetettua yhteistyön – sivu alkoi toimia myöhemmin uudestaan. Kotimaa.

Helsingin Sanomat (29.9.2016) MV-lehden Ilja Janitskinin vangitsemiskäsittely siirtyy ensi viikkoon. Käsittely lykkääntyy Janitskinin omasta pyynnöstä. Kotimaa.

Helsingin Sanomat (25.10.2016) Edes 11-vuotiaalle tehty abortti ei herättänyt viranomaisia – Oulun inestitapauksesta vaaditaan perinpohjaista selvitystä. Kotimaa.

**Henderson, Lesley & Franklin, Bob** (2007) Sad not bad images of social care professionals in Popular UK television drama. *Journal of social work* 7(2), 133-153.

**Hirvelä, Anu** (2013) Sosiaalityöntekijän julkisuuskuva mediassa. Diskurssianalyysi Helsingin Sanomien vuoden 2010 artikkeleista. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

**Jaakkola, Helena** (2013) Lastensuojelu ja julkisuus. Opas lastensuojelun ammattilaisille median kohtaamiseen. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

**Jokinen, Arja** (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina. Tampere: Vastapaino, 37-53.

**Jokinen, Arja** (2016a) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 249-265.

**Jokinen, Arja** (2016b) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 337-368.

**Juhila, Kirsi** (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 2, 155-183.

**Juhila, Kirsi** (2012) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

**Juholin, Elisa** (2013) Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: Management Institute of Finland.

**Jämsén, Arja** (1997) Sosiaalityö tarvitsee julkisuutta. *Sosiaaliturva* 1, 23-24.

**Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa** (2011) Retoriikka. Teoksessa Marja-Liisa Kakkuri-Knuuttila (toim.) Argumentti ja kritiikki. Lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot. 8. painos. Helsinki: Gaudeamus.

**Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana** (toim.) (2007) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

**Karvonen, Erkki** (1997) Imagologia. Imagon teorioiden esittelyä, analyysiä ja kritiikkiä. *Acta Universitatis Tamperensis*: 544. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

**Karvonen, Erkki** (1999) Elämää mielikuvayhteiskunnassa. Imago ja maine menetystekijöinä myöhäismodernissa maailmassa. Helsinki: Gaudeamus.

**Karvonen, Erkki** (2000) Imagon rakennusta vai maineenhallintaa? Teoksessa Pekka Aula & Salli Hakala (toim.) Kolmet kasvot. Helsinki: Loki-kirjat, 51-76.

**Keisu-Metsäpelto, Krista** (2016) ”Koska se nyt vaan on kätevää” Analyysi kieliaiheisen verkkokeskustelun argumentoinnista ja retoriikasta. Viestinnän pro gradu –tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Keskisuomalainen (19.6.2016) Sanavapautta rajoitetaan monilla aloilla: ”Kriittisiä ääniä vaiennetaan”. Kotimaa.

**Kettunen, Mirja-Kaisa** (2008) Argumentointi lasten verkkokeskusteluissa. Opettajankoulutuslaitos pro gradu –tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kielitoimiston sanakirja. <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>. Viitattu 21.10.2016.

**Korhonen, Petri** (2014) Hiljaa paha tulee. Teoksessa Jari Rantapelkonen (toim.) Strategisen viestinnän salat. Julkaisusarja 2, artikkelikokoelmat n:o 14. Helsinki: Johtamisen ja sotalaspedagogiikan laitos.

**Kuula, Arja** (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Toinen, uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

**Kuusisto, Riikka** (1996) Sodan retoriikasta. Persianlahden ja Bosnian konfliktit läntisten suurvaltajohtajien lausunnoissa. Teoksessa Kari Palonen ja Hilikka Summa (toim.) Pelkkää retoriikkaa. Tampere: Vastapaino, 267-291.

**Kuutti, Heikki** (2012) Mediasanasto. Jyväskylä: MediaDoc.

**Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne** (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Otteita verkosta. Tampere: Vastapaino, 193-215.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>. Viitattu 1.12.2016.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 10.11.2016.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. Viitattu 5.1.2017.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 1.12.2016.

**Leppänen, Eeva** (2001) Pelkkä palkannosto ei paranna sosiaalityön julkisuuskuvaa. Sosiaaliturva 10, 10-11.

**Liikanen, Elina** (2013) Sosiaalityö julkisessa lastensuojelukeskustelussa – sosiaalityön selonteot ja tapaus Eerika. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

**Luotonen, Marko** (2014) Mainekriisit eivät horjuttaneet luottamusta poliisiin. Teoksessa Jari Rantapelkonen (toim.) Strategisen viestinnän salat. Julkaisusarja 2, artikkelikokoelmat n:o 14. Helsinki: Johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitos.

**Malmström, Eila** (1996) Työ, työntekijä ja julkisuuskuva. Sosiaalityöntekijä 3/1996, 3.

**Matikainen, Janne** (2001) Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämöinä. Helsinki: Palmenia.

**Matikainen, Janne** (2006) Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.) Verkkoviestintäkirja. Helsinki: Palmenia, 177-195.

**Matikainen, Janne** (2012) Sosiaalinen media – uudenlainen julkisuus? Teoksessa Kari Karppinen & Janne Matikainen (Toim.) Julkisuus ja demokratia. Tampere: Vastapaino, 133-159.

**McQuail, Denis** (2010) McQuail's Mass Communication Theory. 6th edition. London: Sage Publications.

MediaAuditFinland. Levikki tilasto LT2015. <http://mediaauditfinland.fi/wp-content/uploads/2016/06/LTtilasto2015.pdf>. Viitattu 21.9.2016.

Media.Sanoma.fi/Helsingin\_sanomat. [http://media.sanoma.fi/helsingin\\_sanomat](http://media.sanoma.fi/helsingin_sanomat). Viitattu 21.9.2016.

**Melender, Maria** (2016) ”... mutta millä oikeudella kielletään kahden ihmisen rakkaus?” Retoriset keinot ja vaikuttaminen nuorison keskustelufoorumilla. Suomen kielen pro gradu –tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.

**Mikkola, Matti** (2004) Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 61-76.

**Munro, Eileen** (2008) Effective child protection. Second edition. London: Sage Publications.

**Mutka, Ulla** (1998) Sosiaalityön neljäs käänne: Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.

**Mäkinen, Olli** (2006) Internet ja etiikka. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

**Nielsen, Carolyn** (2014) Coproduction or cohabitation: Are anonymous online comments on newspaper websites shaping news content? New Media & Society 16(3). Sage Publications, 470-487.

**Nieminen, Hannu & Pantti, Mervi** (2012) Media markkinoilla. Johdatus joukkoviestintään ja sen tutkimukseen. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

**Partanen, Inka** (2014) Verkkokeskustelun merkitys maakuntalehdelle ja sen yleisölle, esimerkkinä Satakunnan Kansa. Tiedotusopin pro gradu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Payne, Malcolm** (2014) *Modern Social Work Theory*. 4th edition. London: Palgrave Macmillan.
- Perelman, Chaïm** (1996) *Retoriikan valtakunta*. Suom. Leevi Lehto. Tampere: Vastapaino.
- Perustuslaki 11.6.1999/731. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 5.1.2017.
- Petrelus, Päivi** (2003) Sosiaalityöntekijänaiset maskuliinisissa julkisuuksissa - sukupuolinäkökulma ”hiljaisuuden kulttuuriin”. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 1, 4-22.
- Pietilä, Veikko** (2010) Yleisönosasto ja internet keskusteluareenoina. Teoksessa Veikko Pietilä ja julkisuuspiiri (toim.) *Julkisot, yleisöt ja media. Suomennoksia ja kirjoituksia julkisista vuorovaikutus- ja toimintamuodoista*. Tampere: Tampere University Press, 397-422.
- Puonti, Annamaija** (2004) Lastensuojelu ja julkisuus. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) *Lastensuojelu tänään*. Helsinki: Tammi, 335-340.
- Pätiälä, Annika** (2016) Lastensuojelu mediassa. Sanomalehden kirjoitusten rakentama julkisuuskuva vuosina 2014-2015. *Sosiaalityön pro gradu –tutkielma*. Rovaniemi: Lapin yliopisto
- Pönkä, Harto** (2014) *Sosiaalisen median käsikirja*. Jyväskylä: Docendo.
- Pösö, Tarja** (2007) Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Jaana Vuori ja Ritva Nätkin (toim.) *Perhetyön tieto*. Tampere: Vastapaino, 65-82.
- Reich, Zvi** (2011) User Comments. The transformation of participatory space. Teoksessa Jane Singer, Alfred Hermida, David Domingo, Ari Heinonen, Steve Paulussen, Thorsten Quandt, Zvi Reich & Marina Vujnovic (edit.) *Participatory Journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Chichester: Wiley-Blackwell, 96-117.
- Rooke, Barry** (2013) Four pillars of internet research ethics with web 2.0. Springer science + Business media Dordrecht. Published online 14<sup>th</sup> of July 2013.
- Rope, Timo & Mether, Jari** (2001) Tavoitteena menestysbrändi – onnistu mielikuvamarkkinoinnilla. Helsinki: WSOY.
- Saastamoinen, Kati** (2016) Lapsen suojelu. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.
- Santana, Arthur** (2014) Virtuous or Vitriolic. The effect of anonymity on civility in online newspaper comment boards. *Journalism Practice* 8(1), 18-88. Published online 18 July 2013.
- Sinko, Päivi** (2004) Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsinki: Palmenia.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 5.1. 2017.
- Summa, Hilikka** (1996) Kolme näkökulmaa uuteen retoriikkaan. Teoksessa Kari Palonen ja Hilikka Summa (toim.) *Pelkkää retoriikkaa*. Tampere: Vastapaino, 51-83.

Talentia. [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf). Viitattu 5.12.2016.

**Tarvainen, Minna** (2007) Maine syntyy kunnioittavasta kohtaamisesta. *Sosiaaliturva* 14, 12-13.

**Taskinen, Sirpa** (2007) Lastensuojelulaki (417/2007) Soveltamisopas. Helsinki: Stakes.

**Taskinen, Sirpa** (2010) Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro.

THL. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>. Viitattu 25.1.2017.

**Tiitinen, Laura** (2008) Sosiaalitoimen viestinnän valot ja varjot. Rakenteellisen hiljaisuuden vaikutuksia sosiaalitoimen ulkoiseen viestintään. *Sosiaalityön pro gradu –tutkielma*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

**Tiitinen, Laura** (2017) Sosiaalityö ja viestintä. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma, 438-442.

**Tiitinen, Laura & Kauppi, Arto** (2014) Viisi vaientamisen tapaa – sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintää kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaientamisen keinot. *Oikeus* 43(2), 125-146.

**Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanna** (2014) Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. Unipress, 191-212.

**Turtiainen, Riikka & Östman, Sari** (2013) Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) *Otteita verkosta*. Tampere: Vastapaino, 49-67.

**Väliaverronen, Esa** (2012) Median kuviteltu valta. Teoksessa Kari Karppinen & Janne Matikainen (toim.) *Julkisuus ja demokratia*. Tampere: Vastapaino, 83-105.

**Walder, Lynne** (2014) Public relations and social services: a view from the statutory sector. Teoksessa Bob Franklin ja Nigel Parton (edit.) *Social work, the media and public relations*. New York: Routledge, 334-348.

**Weber, Patrick** (2014) Discussions in the comments section: Factors influencing participation and interactivity in online newspapers' reader comments. *New Media & Society* 16(6), Sage Publications, 941-957.

**Ylikoski, Matleena** (2015) Vahtikoirien verkkovartijat. Teoksessa Heikki Kuutti (toim.) *Todenmukainen journalismi*. Jyväskylän yliopisto: Viestintätieteiden laitos, 221-238.